

Opinnäytetyö (YAMK)

Liiketoiminnan kehittäminen

2020

Päivi Gröndahl ja Heli Kolehmainen

# ASIAKASYHTEISÖN VAIKUTTAVUUS HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

- Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo vaikuttavuuden  
ilmentäjinä

Päivi Gröndahl ja Heli Kolehmainen

# ASIAKASYHTEISÖN VAIKUTTAVUUS HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

- Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo vaikuttavuuden ilmentäjinä

Yleisten kirjastojen palveluja ja vaikutuksia on perinteisesti tutkittu asiakastytyväisyyskyselyiden avulla, mutta viime vuosina niiden rinnalla on ryhdytty käyttämään muitakin vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä. Tukea vaikuttavuuden arviointiin ja sen menetelmiin antaa erityisesti vuonna 2016 julkaistu ISO 16439 -standardi Tieto ja dokumentointi – Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet, mitä on käytetty apuna myös tässä opinnäytetyössä.

Tässä tapaustutkimuksessa selvitetään Helsingin kaupunginkirjaston asiakasosallisuustyön vaikuttavuutta kahden eri aikaan toimineen asiakasyhteisön, Kirjaston kavereiden ja Kirjastoheimon, kautta. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia tuloksia kaksi erilaista tutkimusmenetelmää, verkkokysely ja Tarinallisen arvioinnin menetelmä, tuovat esiin kirjaston asiakasyhteisötyön vaikuttavuudesta. Työssä arvioidaan myös käytettyjen menetelmien käyttökelpoisuutta vaikuttavuuden arviointiin sekä sitä, voidaanko niiden avulla kehittää ja suunnata kirjastojen toimintaa ja palveluita.

Kahden erilaisen tutkimusmenetelmän avulla saatiin monipuolista tietoa asiakasyhteisöjen vaikuttavuudesta. Kyselyn perusteella asiakasyhteisötoiminnalla on ollut vaikutuksia jäsenten elämään, kirjaston asiakkuuteen ja aktivoitumiseen kansalaisena. Tarinallisen arvioinnin avulla vastaajilta saatiin syvällistä ja henkilökohtaista tietoa vaikuttavuudesta. Tarinoista nousi esiin esimerkiksi kokemuksia yhteisöllisyydestä, kirjastokokemuksen vahvistumisesta ja ihmisenä kehittymisestä, mutta myös turhautumisesta ja pettymyksestä.

Opinnäytetyön tulosten perusteella kirjastojen asiakasyhteisötyötä tulisi kehittää siten, että tarjolla olisi erilaisia asiakasosallistumisen muotoja, niin kevyitä kuin sitoutumista vaativiakin. Vaikka Lakiin yleisistä kirjastoista (1492/2016) ja organisaation strategiaan on kirjattu tavoite osallistavasta toimintakulttuurista, ei se silti saa olla vain osallistamista osallistamisen idean vuoksi, vaan kirjastojen asiakasosallisuustyön vaikuttavuutta tulee tarkastella ja arvioida säännöllisesti, jotta se olisi tarkoituksenmukaista.

## ASIASANAT:

Kysely, osallistaminen, tapaustutkimus, tarinallinen arviointi, vaikuttavuuden arviointi, vaikuttavuus, yhteiskehittäminen, yleiset kirjastot

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Business Development

2020 | 89 pages, 10 pages in appendices

Päivi Gröndahl and Heli Kolehmainen

# THE IMPACT OF CUSTOMER COMMUNITY IN HELSINKI CITY LIBRARY

- a case study of The Friends of the Library and The Library Tribe

Traditionally the services and the impact of public libraries have been studied by conducting user surveys. In recent years other measurements of impact evaluation have been applied to accompany them. In 2016 ISO 16439 Information and documentation — Methods and procedures for assessing the impact of libraries -standard was published in Finnish and it can be used as a supportive tool in impact evaluation in libraries. The standard was also utilised in this master's thesis.

This case study examines the impact of two customer communities of Helsinki City Library, The Friends of the Library and The Library Tribe. The aim is to explore what kind of results are received about the impact of customer communities with two different research methods: a survey and a narrative method, Transformative Evaluation. In addition, the aim is to evaluate if these methods are suitable for impact evaluation and if the library services can be improved with these methods.

A lot of diverse information about the impact of customer communities was achieved as the result of this study. Based on the survey the customer community has had impact on the lives of the participants and their activity in the community. In turn, based on the Transformative Evaluation, deep and personal information was received about the impacts. The narratives brought up experiences of sense of community, personal development, but also frustration and disappointment. The study results show that the customer community work in libraries should be developed by offering a diverse selection of ways for participation, both light and committed.

Even though the Library act (1492/2016) and the strategy of the organisation point out the aim of participatory culture, it should not be carried out only for the sake of idea of participation. The impact of the participatory customer community work in libraries should be examined and evaluated on a regular basis for it to be appropriate.

## KEYWORDS:

Case study, co-creation, evaluation, impact evaluation, participatory culture, public libraries, survey

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
1.1 Työn taustaa ja toimeksianto	7
1.2 Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo osallistavan toiminnan muotoina	9
1.3 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset	11
1.4 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät	11
1.4.1 Tapaustutkimus tutkimusstrategiana	11
1.4.2 Kyselytutkimus	13
1.4.3 Narratiivinen tutkimus Tarinallisen arvioinnin menetelmällä	14
1.5 Opinnäytetyön rakenne	17
<b>2 VAIKUTTAVUUDEN TUTKIMINEN JA ARVIOINTI YLEISISSÄ KIRJASTOISSA</b>	<b>19</b>
2.1 Vaikuttavuus kirjastopalvelujen toiminnan ohjaajana	19
2.2 Vaikuttavuuden määrittely	20
2.3 Näkökulmia kirjastojen vaikuttavuuteen ja merkitykseen	23
2.4 Vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä yleisissä kirjastoissa	25
<b>3 OSALLISTAMINEN YLEISISSÄ KIRJASTOISSA</b>	<b>29</b>
3.1 Osallisuuden käsitteistöä	29
3.1.1 Osallistuminen ja osallistaminen	31
3.1.2 Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu	32
3.2 Asiakasosallistaminen yleisissä kirjastoissa	33
3.2.1 Neljän tilan malli muuttaa kirjastoja	33
3.2.2 Tutkimuksia yhteiskehittämisestä Helsingin kaupunginkirjastossa	37
3.3 Osallisuus vaikuttavuuden ilmentäjänä	38
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>40</b>
4.1 Kysely	40
4.2 Tarinallisen arvioinnin prosessin toteutus	43
4.2.1 Vaihe 1 - Merkityksellisten kertomusten tuottaminen	43
4.2.2 Vaihe 2 – Merkityksellisten muutuskertomusten analyysi	46
4.2.3 Vaihe 3 – Päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden tekemä arviointi	47
<b>5 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTIMENETELMIEN TULOKSET</b>	<b>50</b>
5.1 Kyselyn tulokset	50

5.2 Tarinallisen arvioinnin prosessin tuloksia	60
5.2.1 Merkityksellisten kertomusten luokittelu ja teemoittelu	61
5.2.2 Päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden arvioinnin tulokset	65
5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	68
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>71</b>
6.1 Kirjaston kavereille tehty kysely	71
6.2 Tarinallisen arvioinnin prosessi	74
6.2.1 Analyysivaiheen teemoittelu ja luokittelu	75
6.2.2 Päätöksentekijöiden arviointikierros	76
6.3 Menetelmien arviointi	77
6.3.1 Kyselyn käyttökelpoisuuden arviointi	77
6.3.2 Tarinallisen arvioinnin menetelmän käyttökelpoisuus	78
6.3.3 Merkityksellisten muutuskertomusten keräämisprosessin arviointi	79
6.3.4 Tarinallisen arvioinnin analyysivaiheen arviointi	80
6.3.5 Päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden työpajan arviointi	81
6.4 Menetelmien tuottaman tiedon vertailu	82
6.5 Kehittämisehdotuksia	84
<b>LÄHTEET</b>	<b>86</b>

## LIITTEET

Liite 1. Kirjaston kavereille tehty kysely.

Liite 2. Kirjoitusohje merkityksellistä muutuskertomusta varten.

Liite 3. Teemataulukko analyysivaiheeseen.

## KUVAT

Kuva 1. Tarinallisen arvioinnin prosessi (Cooper 2018, Siuralan ym. 2019, 12 mukaan).	17
Kuva 2. Vaikuttavuudesta arvoon (Poll 2012, 124).	22
Kuva 3. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina (Raivio & Karjalainen 2013, 17).	30
Kuva 4. Neljän tilan malli (Jochumsen ym. 2012, 589).	34

## KUVIOT

Kuvio 1. Vastaajien kirjastokäyntien sisältö.	51
Kuvio 2. Vastaajien Kirjaston kavereiden toimintaan osallistumisen muodot.	52
Kuvio 3. Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien elämään.	54
Kuvio 4. Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien vuorovaikutussuhteisiin.	55
Kuvio 5. Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien asiakkuuteen kirjastossa.	55
Kuvio 6. Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien toimintaan kirjaston asiakkaana ja kaupunkilaisena.	56
Kuvio 7. Vastaajien arvioita Kirjaston kavereiden ja Helsingin kaupungin kehittämis-toimintaan osallistumisesta.	57

## TAULUKOT

Taulukko 1. Kertomuksista nousseita teemoja	62
---	----

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn taustaa ja toimeksianto

Tämä opinnäytetyö käsittelee Helsingin kaupunginkirjaston Kirjaston kaverit- ja Kirjastoheimo -asiakasyhteisöjen vaikuttavuuden tutkimista ja arviointia kyselyn ja narratiivisen Tarinallisen arvioinnin menetelmän (Transformative Evaluation) avulla. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, voidaanko valittujen menetelmien avulla arvioida asiakasyhteisön vaikuttavuutta sekä tutkia erilaisten menetelmien käyttökelpoisuutta vaikuttavuuden arvioinnissa. Tässä opinnäytetyössä vaikuttavuus määritellään ISO 16439-standardin Tieto ja dokumentointi – Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet (2016, 18) mukaisesti, joka määrittelee kirjastojen vaikuttavuuden tarkoittavan ”kirjastojen ja niiden tarjoamien palvelujen vaikutusta yksilöihin ja/tai yhteiskuntaan” sekä kirjaston palvelujen käytön seurauksena tapahtuvaa muutosta yksilössä tai ryhmässä. Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Helsingin kaupunginkirjastolle, jossa molemmat tämän opinnäytetyön tekijät työskentelevät kirjaston asiakasosallisuustyön parissa.

Helsingin kaupungin organisaatiossa kaupunginkirjaston palvelut kuuluvat kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialaan. Helsingin kaupunginkirjasto koostuu 37 toimipisteestä ja se kuuluu pääkaupunkiseudun Helmet-kirjastoihin yhdessä Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastojen kanssa.

Maaailman toimivin kaupunki – Helsingin kaupunkistrategiassa 2017–2021 sitoudutaan kaventamaan helsinkiläisten sosioekonomisia terveys- ja hyvinvointieroja tietoon ja palvelujen vaikuttavuuteen perustuvilla menetelmillä (Helsingin kaupunki 2018). Yleiset kirjastot ja Helsingin kaupunginkirjasto niiden joukossa ovat yksi merkittävä tekijä kansalaisten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämisessä. Useiden kansainvälisten tutkimusten mukaan kirjastoilla on myönteinen vaikutus mm. käyttäjiensä lukutaitoon, oppimiseen, hyvinvointiin ja kansalaisidentiteettiin (Idström 2016, 23). Vaikka yleisten kirjastojen merkitys on yleisesti tunnustettu, kirjastojen tulee silti pystyä osoittamaan toimintansa vaikuttavuutta eri tavoin.

Kirjastoissa vaikuttavuutta on tutkittu erityisesti taloudellisen vaikuttavuuden näkökulmasta. Kirjastopalveluiden taloudellista arvoa on hyödyllistä pystyä osoittamaan erityisesti silloin, kun kirjastot kilpailevat rahoituksesta muiden kulttuuri- ja vapaa-ajan toimijoiden kanssa (SFS 2016, 22). Kirjastojen käyttötavat ovat mm. digitalisaation vuoksi

murroksessa, kuten Jochumsen ym. (2012, 587-588) ovat kuvailleet neljän tilan mallissaan, joka esitellään tarkemmin luvussa 3.2.1. Uudenlaiset kirjastojen käyttötavat, kuten esimerkiksi kirjasto kohtaamispaikkana ja oppimisympäristönä, haastavat perinteiset vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja siksi niitä onkin perusteltua kehittää monipuolisemmiksi. Kirjastoalan vaikuttavuuden arvioinnin kansainvälinen ISO 16439 -standardi julkaistiin ensimmäistä kertaa vuonna 2014 ja se antaa kirjastoille laajasti ohjeita erilaisista menetelmistä, joilla voidaan arvioida kirjastojen arvoa ja vaikuttavuutta (SFS 2016, 5).

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan kahden eri aikaan toimineen Helsingin kaupunginkirjaston osallistavan asiakasyhteisön, Kirjaston kavereiden ja Kirjastoheimon, vaikuttavuutta. Jochumsenin ym. (2012, 590) neljän tilan mallissa asiakasosallistaminen ja asiakkaiden valtaistaminen ovat keskeisiä elementtejä kirjastojen tilojen ja toimintojen nykyaikaisessa käytössä. Asiakasosallistamisen vaikuttavuuden arvioinnissa perinteiset organisaation ylätasolta asiakkaille suunnatut vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät, kuten esimerkiksi asiakaskyselyt, eivät välttämättä yksin riitä toiminnan vaikuttavuuden kuvaamiseen. Markless ja Streatfield (2017, 112) ovatkin havainneet kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnissa muutoksen, jossa pyritään siihen, että kirjastojen asiakkaat eivät ole vain passiivisia arvioinnin kohteita, vaan heidät osallistetaan mukaan arviointiprosessiin. ISO-standardin mukaan (SFS 2016, 61) erilaiset vaikuttavuuden tutkimiseen käytettävät menetelmät voivat vahvistaa tuloksia ja auttaa ymmärtämään niitä paremmin. Tässä opinnäytetyössä kyselyn rinnalla asiakasyhteisöjen vaikuttavuutta tutkitaan Tarinallisen arvioinnin menetelmän avulla.

### **Osallistaminen kansalaisten demokratiakehityksen lisääjänä**

Suomen perustuslaissa (1999/731) taataan jokaiselle oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen ja lain mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Viime vuosina kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia on pyritty lisäämään muutenkin kuin perinteisen edustuksellisen demokratian, äänestämisen, kautta. Kuntalaissa (410/2015) määritellään, että kunnan asukkailla palvelujen käyttäjinä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Myös vuonna 2016 voimaan tullut Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016) velvoittaa yleisiä kirjastoja edistämään aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta.



Suomen itsenäisyyden juhlarahasto (Sitra) nostaa esiin yhtenä megatrendinä edustuksellisen demokratian kriisin, jossa kansalaisten luottamus perinteistä poliittista järjestelmää kohtaan heikentyy ja vaikuttamismahdollisuudet kaventuvat. Demokratian toteutumisen varmistamiseksi kansalaisten olisi kuitenkin koettava, että he voivat vaikuttaa omaan elinympäristöönsä ja siksi osallisuuden sekä lähidemokratian kehittäminen on yhä tärkeämpää (Kiiski Kataja 2017).

Kunnallisena palveluntuottajana Helsingin kaupunki on lähtenyt aktiivisesti tukemaan kuntalaisten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia omien palveluidensa kehittämisessä nostamalla asian voimakkaasti esille strategiassaan. Maailman toimivin kaupunki – Helsingin kaupunkistrategiassa 2017–2021 vahvistetaan Helsingin asemaa osallisuuden kansainvälisenä edelläkävijänä. Helsingin kaupungin tavoitteena on, että kaikki helsinkiläiset voisivat vaikuttaa omaan yhteisöönsä. Nykyaikaiset osallisuuskäytännöt parantavat eri väestöryhmien välistä ymmärrystä, yhdenvertaisuutta sekä palveluiden laadua. (Helsingin kaupunki 2018.)

Osallisuuden periaatteet on kirjattu myös Helsingin kaupungin hallintosääntöön, mikä tarkoittaa, että ne sitovat kaikkia kaupungin organisaatioita (Helsingin kaupunki 2019). Käytännössä osallisuuden periaatteita toteutetaan mm. digitaalisena vuorovaikutteisena palautejärjestelmänä, osallistuvana budjetointina asukaslähtöisten ideoiden toteuttamiseksi ja kaupungin eri toimialojen osallisuuskäytäntöinä, joista yhtenä esimerkkinä on Helsingin kaupunginkirjaston asiakasyhteisö Kirjastoheimo.

## 1.2 Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo osallistavan toiminnan muotoina

Helsingin kaupunginkirjastossa asiakasosallistamista on lähdetty aktiivisesti kehittämään 2010-luvulla. Ensimmäinen laaja asiakasosallistamisen projekti toteutettiin Helsingin uuden keskustakirjaston suunnittelemiseksi vuonna 2012-2013 (Miettinen 2018, 14). Tämän pohjalta asiakasosallistaminen haluttiin vakiinnuttaa osaksi Helsingin kaupunginkirjaston toimintaa.

Kirjaston kaverit -asiakasyhteisö perustettiin vuonna 2016 työkaluksi asiakkaiden osallistamisen edistämiseen ja se toimi kevääseen 2018 saakka. Toimintasuunnitelmassa sen tavoitteiksi asetettiin mm. tarjota asiakkaille mahdollisuus osallistumiseen, vuorovaikutukseen, vaikuttamiseen ja yhteiskehittämiseen (Kirjaston kaverit 2016, 5, toimintasuunnitelma). Kirjaston kaverit oli yksi tapa tehdä kirjastoista elävämpiä ja toimivampia

kuuntelemalla käyttäjiä ja ottamalla heidät mukaan palveluiden, tilojen ja toimintojen suunnitteluun sekä kehittämiseen, niin kasvokkain työpajoissa kuin verkon välityksellään. Kirjaston kavereiden kokemusasiantuntijuutta on hyödynnetty mm. kehitettäessä kirjastojen aineistojen esillepanoa, kirjaston tarjoamia työskentely- ja opiskelutiloja sekä kirjastoja perheiden oleskelu- ja kohtaamispaikkoina.

Kirjaston kavereilta saadussa palautteessa nousi esiin toive, että asiakasyhteisötoiminnassa keskityttäisiin yksilöidymminkin erilaisiin asiakasryhmiin ja kirjastopalveluihin, kuten esimerkiksi lapsiperheiden palveluihin tai kirjastojen tarjoamiin sisältöihin. Asiakasyhteisötoiminta uudistettiin ja syksyllä 2018 toteutettiin uusi jäsenhakukampanja, jonka myötä Kirjaston kaverit muuttui Kirjastoheimoksi. Heimoja on kuusi: hengailuheimo, skidiheimo, tarinaheimo, timanttiheimo, toimistoheimo ja viestiheimo. Kirjastoheimoon haki mukaan noin 150 jäsentä. Kirjastoheimolaiset muodostavat yhden kirjastopalvelujen kärkikäyttäjien ryhmistä. Kärkikäyttäjä -käsite (engl. lead user) on Eric von Hippelin 1980-luvulla kehittämä käsite, jota käytetään yleisesti palvelumuotoilun kontekstissa. Von Hippelin (1986, 791) mukaan kärkikäyttäjien tämän hetkiset tarpeet ennakoivat ja heijastelevat tulevaisuuden suurien massojen tarpeita kuukausien tai vuosien kuluessa.

Kirjastoheimotoiminnan tavoitteiksi asetettiin mm. kirjastojen asiakkaiden osallistaminen ja sitouttaminen, asiakkaiden keskinäisen vuorovaikutuksen sekä yhteisöllisyyden tukeminen. Kirjastoheimon toimintamuodoiksi määriteltiin mm. työpajat, tapaamiset, verkko-työskentely ja vierailukäynnit. Kirjastoheimo toimii myös alueellisena ja paikallisena kehittämistyökaluna kirjastojen tilojen, toimintojen ja palvelujen kehittämisessä.

Jochumsenin ym. (2012, 589) neljän tilan mallissa kirjastojen tavoitteina voidaan pitää esimerkiksi asiakkaiden osallistumista ja valtaistumista, jotka heidän mukaansa tukevat aktiivista kansalaisuutta ja mahdollistavat uusia innovaatioita kirjastoihin. Miettisen (2018, 18-19) mukaan merkityksellinen yhteiskehittäminen ei ole vain sitä, että kuunnellaan mielipiteitä ja kerätään ideoita, vaan sitä, että luodaan aidosti avoimia prosesseja, jotka auttavat kuntalaisia tekemään yhdessä parempia päätöksiä koskien niitä asioita, jotka koetaan yleisesti tärkeiksi. Nämä tavoitteet ovat myös Helsingin kaupunginkirjaston asiakasyhteisötoiminnan keskiössä.

### 1.3 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo -asiakasyhteisöjen vaikuttavuutta sekä tuottaa ideoita Helsingin kaupunginkirjaston osallistavan toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyön teoriaosassa perehdytään kirjastojen vaikuttavuuden teorioihin ja kirjastoalan vaikuttavuusstandardiin, jossa käsitellään kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä ja toimenpiteitä. Lisäksi teoriaosassa esitellään yleisten kirjastojen osallistamista käsitteleviä tieteellisiä artikkeleita.

#### **Tutkimuskysymykset**

Tässä opinnäytetyössä ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä on kirjaston osallistavan toiminnan vaikuttavuuden tutkiminen kahden erilaisen arviointimenetelmän avulla. Opinnäytetyön empiriaosuus toteutettiin tekemällä kysely Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön jäsenille ja Tarinallisen arvioinnin prosessi Kirjastoheimon jäsenille. Molemmilla menetelmillä pyrittiin selvittämään asiakasyhteisön vaikuttavuutta toimintaan osallistuneiden elämäänsä. Tavoitteena on selvittää, millaisia tuloksia valitut menetelmät tuovat esiin vaikuttavuudesta. Miten asiakasyhteisöjen jäsenet kokevat osallistumisen vaikuttaneen omaan elämäänsä, miten he kokevat vaikuttaneensa kirjastoon ja sen palveluihin, miten osallistamisen parissa työskentelevät ammattilaiset ja sidosryhmät tulkitsevat merkityksellisiä kertomuksia ja mitä johtopäätöksiä he kertomuksista tekevät?

Toisen tutkimuskysymyksen tavoitteena on arvioida sitä, voidaanko valittuja tiedonkeruumenetelmiä, eli kyselyä ja tarinallisen arvioinnin menetelmää, käyttää asiakasyhteisöjen vaikuttavuuden arviointiin. Tavoitteena on arvioida menetelmien käyttökelpoisuutta ja sitä saadaanko osallistavien menetelmien avulla tietoa, joka auttaa kirjastojen toiminnan ja palvelujen kehittämisessä.

### 1.4 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät

#### 1.4.1 Tapaustutkimus tutkimusstrategiana

Tämän opinnäytetyön lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus. Yinin (2003, 7–13) ja Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 134-135) määrittelyjen mukaan tapaustutkimuksessa tutkitaan yksittäistä, rajattua ilmiötä, yksilöä, ryhmää tai tapahtumaa käyttä-

mällä useita aineistonkeruumenetelmiä. Saarela-Kinnusen ja Eskolan (2007, 185) mukaan tapaustutkimukselle on luonteenomaista, että yksittäisestä tapauksesta tuotetaan intensiivistä, yksityiskohtaista informaatiota ja kuten Metsämuuronen (2006, 91) toteaa, pyrkimyksenä on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä aiempaa syvällisemmin. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009, 52–53) toteavat tapaustutkimuksen soveltuvan hyvin kehittämistyön lähtökohdaksi silloin, kun halutaan tuottaa tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen todellisessa tilanteessa ja toimintaympäristössä ja tuottaa uusia kehittämis ehdotuksia.

Tapaustutkimuksen kohdalla on pohdittava tutkimuksen edustavuutta ja tulosten yleistettävyyttä. Tapaustutkimuksessa voidaan käyttää sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä, mutta arvioinnissa ja analyysissä painottuvat yleensä laadulliset tekijät. Yksittäisenkin tapauksen perusteellinen tutkiminen voi kuitenkin tuottaa yksittäistapauksen ylittävää tietoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään tiedonkeruumenetelminä aiheen teoriataustaan perehtymistä, kyselyä Kirjaston kaverit –asiakasyhteisön jäsenille ja tarinallisen arvioinnin menetelmää Kirjastoheimon jäsenille. Opinnäytetyö sisältää sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia elementtejä. Helsingin kaupunginkirjaston asiakasyhteisöt Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo muodostavat tapaustutkimukselle ominaisia aineistokokonaisuuksia. Saarela-Kinnunen ja Eskola (2007, 185) toteavat, että tapaustutkimuksessa on olennaista, että käsiteltävä aineisto muodostaa kokonaisuuden, tapauksen. Opinnäytetyössä käsitellyistä tapauksista saadun tiedon pohjalta tavoitteena on tuottaa kehittämis ehdotuksia ja luoda suuntaviivoja osallistavalle toiminnalle.

Saarela-Kinnusen ja Eskolan (2007, 185) mukaan tapaustutkimusta on kritisoitu tutkimusaineiston edustavuuden ja analyysimenetelmien kurinalaisuuden puutteesta, mikä johtuu usein tutkijan ja tutkittavien subjektiivisesta suhteesta ja tämän vaikutuksesta tutkimukseen. Tämä vaara sisältyy osin tämän opinnäytetyön empiiriseen osaan, analyysiin ja tulkintoihin, koska opinnäytetyöntekijät työskentelevät tutkittavan kohteen, Kirjastoheimon asiakasyhteisön taustatiimissä. Täydellinen objektiivisuus vaatisi sitä, että tutkimuksen tekijä tarkastelisi tutkimuksensa kohdetta täysin ulkopuolelta (Eskola & Suoranta 1998, 17). Hyvin määritellyt tutkimusongelmat ja -kysymykset sekä niistä johdetut tarkoituksenmukaiset ja hyvin strukturoidut kysymykset vähentävät subjektiivisuuden riskiä.

### 1.4.2 Kyselytutkimus

Tämän opinnäytetyön yhtenä aineistonkeruumenetelmänä on verkossa toteutettu kyselytutkimus ja, kuten Hirsjärvi ym. (2009, 195) toteavat, kyselytutkimuksen avulla on mahdollista kerätä laaja aineisto ja sen avulla voidaan kartoittaa monia asioita tutkittavasta ilmiöstä. Vehkalahden (2008, 11) mukaan kyselytutkimuksella voidaan kerätä ja tarkastella informaatiota esimerkiksi yhteiskunnallisista ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, asenteista, arvoista ja mielipiteistä.

Verkkokysely toteutettiin Kirjaston kaverit -asiakasyhteisölle, koska haluttiin selvittää, voidaanko kyselytutkimuksen avulla tuottaa tietoa asiakasyhteisön vaikuttavuudesta jäsenille.

Kysely soveltuu erityisen hyvin yhdeksi aineistonkeruumenetelmäksi Kirjaston kaverit -asiakasyhteisölle, koska verkkokyselyihin vastaaminen on heille ennestään tuttu työskentelymuoto. ISO-standardin mukaan kirjaston vaikuttavuutta mittaavissa kyselytutkimuksissa voidaan selvittää käyttäjien omakohtaisia tai yleisiä vaikutuksia, joita käyttäjät kokevat kirjastoilla olevan. Kyselytutkimukset ja erityisesti asiakastytyväisyyskyselyt ovat kirjastojen tavanomaisin ja suosituin väline tutkittaessa käyttäjien kokemaa kirjaston suoraa tai pitkäaikaista vaikutusta. (SFS 2016, 33.)

Kyselytutkimuksiin perustuvat arvioinnit ovat kuitenkin anekdoottisia ja ne eivät yksinomaan todista väitteitä kirjaston vaikuttavuudesta (Poll 2003, 336). Ihmiset saattavat ilmaista tyytyväisyytensä kirjastopalveluihin, vaikka eivät saisi niistä minkäänlaista todellista hyötyä. Asiakastytyväisyyskyselyillä on vaikeaa näyttää toteen muutoksia ihmisten taidoissa, tiedoissa ja käytöksessä. (Idström 2016, 31.)

Tässä opinnäytetyössä haluttiin testata kyselyn rinnalla ISO-standardin suosittelemaa epämuodollista näyttöä vaikuttavuuden arvioinnista, tässä tapauksessa Tarinallisen arvioinnin menetelmää. Siten voidaan saada esille enemmän säännönmukaisuuksia kuin kysely- ja haastattelututkimuksilla ja lisäksi kerronnallisesti ilmaistut mielipiteet ja kokemukset antavat elävämmän ja vaikuttavamman kuvan kuin prosentteina ilmaistut tulokset. (SFS 2016, 49-50.)

Tarinallisen arvioinnin menetelmä on kehitetty ja sitä on käytetty nuorisotyön vaikuttavuuden arvioinnissa ja kehittämisessä. Tässä opinnäytetyössä Tarinallisen arvioinnin

menetelmää sovellettiin ensimmäistä kertaa kirjastopalvelujen vaikuttavuuden arvioimiseen.

#### 1.4.3 Narratiivinen tutkimus Tarinallisen arvioinnin menetelmällä

Hirsjärven (2009, 218) mukaan narratiivisuudella tarkoitetaan sellaista lähestymistapaa, jossa kertomukset ajatellaan tavaksi ymmärtää omaa elämää ja tehdä oman elämänsä tapahtumia merkityksellisiksi, eli kertomukset välittävät tietoa ja tuottavat sitä. Narratiivit, eli tarinat, ovat myös olennaisia välineitä itsensä, asioiden ja asiayhteyksien ymmärtämiseen (Koskinen ym. 2005, 193).

Narratiivisessa tutkimuksessa keskitytään yksilölliseen kokemukseen, joka ei välttämättä perustu faktoihin, koska jokaisen kokemus on ainutlaatuinen (Kananen 2013, 87). Narratiivinen tutkimus sopii esimerkiksi aiheisiin, joissa tutkimusaineistona on vapaasti kerrotut asiat (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a). Narratiivisessa tutkimuksessa voi käyttää monenlaisia aineistoja, kunhan niistä on jollakin tavalla löydettävissä tarinallinen merkitysrakenne. Esimerkkejä narratiiviseen tutkimukseen sopivasta aineistosta ovat esim. omaelämäkerralliset kirjoitukset, kuten päiväkirjamerkinnot ja haastattelut. (Hänninen 2015, 171-172.)

ISO-standardin mukaan narratiivista eli kertomuksiin perustuvaa näyttöä vaikuttavuudesta pidetään epämuodollisen näytön keräämisen tapana, joka perustuu kirjaston käyttäjien henkilökohtaisiin kokemuksiin ja havaintoihin. Tämän kaltaista tutkimustapaa ei yleisesti pidetä tieteellisesti tai tilastollisesti päteväenä, mutta sen avulla voidaan havainnollistaa muilla vaikuttavuuden tutkimuksen tavoilla saatuja tuloksia. (SFS 2016, 48.)

Tässä opinnäytetyössä toisena tutkimusmenetelmänä käytetään Susan Cooperin kehittämää Tarinallisen arvioinnin prosessia, joka on kehitetty erityisesti nuorisotyön vaikuttavuuden arviointityökaluksi. Cooperin kehittämä menetelmä perustuu ”most significant change” -tekniikkaan, joka on luonteeltaan osallistava, dialoginen ja jatkuva evaluointiprosessi (Cooper 2014, 148). Tarinallisen arvioinnin menetelmä kuuluu kerronnallisten eli narratiivisten menetelmien kategoriaan. Tarinallisen arvioinnin tavoitteena on tuottaa laadullista tietoa tutkitusta aiheesta ja sen vaikutuksista, jolla voidaan täydentää muuta kvantitatiivista arviointi- ja tilastotietoa (Siurala ym. 2019, 9).

Cooperin (2014, 146-147) mukaan Tarinallisen arvioinnin prosessin tavoitteena on olla koko organisaation oppimisprosessi osallistavien ja dialogisten käytäntöjen avulla. Tarinallisen arvioinnin etuja ovat:

- Luodaan asiakaslähtöisen arvioinnin ja työn kehittämisen malli.
- Tarinallinen arviointi tuottaa kvantitatiivisen aineiston tueksi kvalitatiivista aineistoa, jossa kuuluu tutkittavan ryhmän oma ääni.
- Tarinallinen arviointi voi tuottaa tietoa prosessista, siitä millaiset tapahtumaketjut ovat tuottaneet hyviä tai huonoja kokemuksia ja mitä niistä on seurannut.
- Organisaation työntekijät ja johto osallistuvat arviointitiedon muokkaamiseen ja sen perusteella tapahtuvaan toiminnan suuntaamiseen ja kehittämiseen. (Siurala ym. 2019, 10.)

Tässä opinnäytetyössä haluttiin kokeilla, miten nuorisotyössä käytetty Tarinallisen arvioinnin prosessi toimii yleisen kirjaston asiakasosallistamiseen liittyvän Kirjastoheimo-asiakasyhteisön vaikuttavuuden arvioinnin tutkimisessa. Koska tarinallisen arvioinnin prosessi on menetelmänä luonteeltaan osallistava, dialoginen ja syklinen, sen toivotaan tuottavan sellaista tietoa osallistavan toiminnan vaikuttavuudesta, jonka avulla toimintaa voidaan kehittää nyt ja tulevaisuudessa.

### **Tarinallisen arvioinnin prosessin kuvaus**

Tarinallisen arvioinnin prosessi (Kuva 1) etenee neljässä vaiheessa:

1. Kertomusten tuottaminen
2. Analyysi
3. Päätöksentekijöiden arviointi
4. Palaute

Vaiheessa 1 tutkittavaan ilmiöön liittyvä ammatillinen taustaryhmä kerää merkityksellisiä muutuskertomuksia, joko suullisesti tai kirjallisesti. Merkityksellisten muutuskertomusten tuottajille pohjustetaan, mitä merkityksellisen kertomuksen tulisi sisältää. Jos merkityksellisiä kokemuksia on useita, heitä pyydetään kuvaamaan niistä vain yksi, heille itselleen kaikkein merkityksellisin. Kertomuksen tulisi sisältää seuraavat asiat:

- Mitkä seikat johtivat merkitykselliseen kokemukseen?
- Millainen tuo kokemus oli?
- Mitä siitä seurasi?

Ne organisaation työntekijät, jotka työskentelevät tutkittavan ilmiön tai asiakasryhmän kanssa, laativat kehystyksen merkitykselliselle kertomukselle. Kehystyksessä merkitykselliseen tarinaan liitetään kertojan taustatietoja sekä työntekijöiden ammatillisia näkemyksiä ja havaintoja. Kertomuksen tuottajan kanssa myös varmistetaan, että kertomus sisältää merkityksellisen kertomuksen elementit ja prosessin. (Siurala ym. 2019, 11-15.)

Vaiheessa 2 toteutetaan analyysi, jossa merkityksellisiä muutuskertomuksia tarkastellaan ja analysoidaan ammatillisessa lähityöyhteisössä ja kertomukset luokitellaan teemoittain. Lisäksi kertomuksia eritellään kuvauksina tutkittavan ilmiön prosesseista, esimerkiksi minkälaiset tapahtumat ovat johtaneet merkityksellisiin muutoksiin ja minkälaisia tapahtumaketjuja niistä on seurannut. Analyysivaiheen kollektiivisessa keskustelussa erilaiset tulkinnat ovat sallittuja ja keskusteluissa voidaan esimerkiksi pohtia sitä, miten prosesseissa on onnistuttu ja missä kohdissa olisi voitu toimia toisin. Lopuksi kustakin teemasta tai kerronnallisen erittelyn tyypillisestä prosessista valitaan yksi tai useampi kertomus, joka uskottavasti ilmentää tarinan kertojan kokemaa muutosta. (Siurala ym. 2019, 11.)

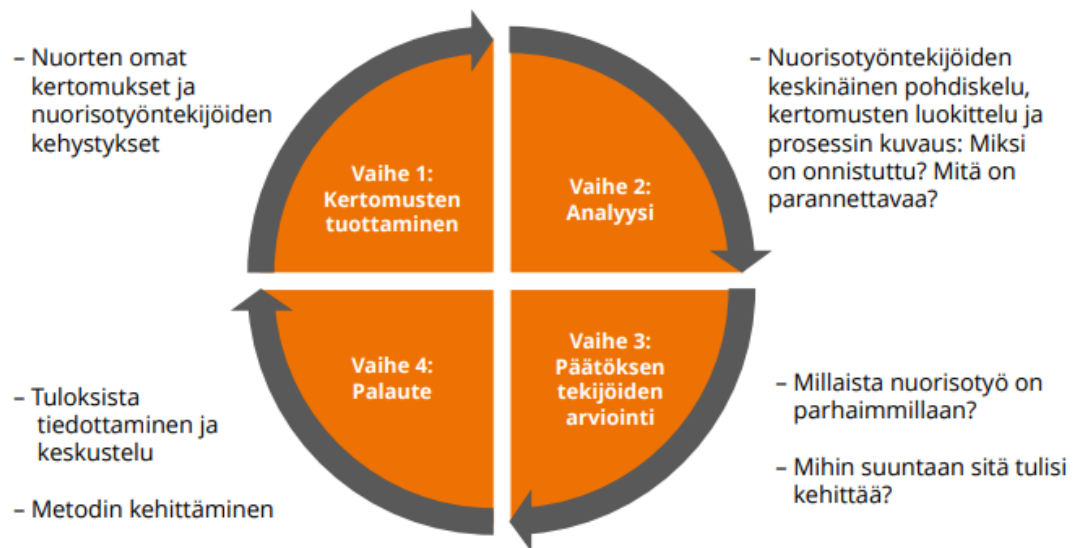
Vaiheessa 3 toteutetaan päätöksentekijöiden ja esimiesten tekemä arviointi, jossa he tutustuvat vaiheessa kaksi valittujen teema-alueiden merkityksellisimpiin muutuskertomuksiin. Heidän tehtävänä on arvioida kertomusten merkityksellisyyttä ja onnistuneisuutta, kuten esimerkiksi sitä, miten ne heijastavat organisaation tavoitteita ja miten toimintaa tulisi suunnata ja kehittää. (Siurala ym. 2019, 11-12.)

Vaihe 4 on palautevaihe, jossa kertomusten tuottajien, ammattilaisten ja päätöksentekijöiden yhteisen prosessin tuloksista tiedotetaan koko organisaatiolle ja käydään niistä yleistä keskustelua, jonka tavoitteena on:

- Toimia katsauksena siihen, mitä organisaation toiminnassa kyseisellä alueella (asiakasosallisuus) tapahtuu.
- Kertoa millaisia vaikutuksia toiminnalla on ollut osallistujille.
- Raportoida päätöksentekijöille toiminnan tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta.
- Kehittää toimintaa merkityksellisten kertomusten pohjalta.

(Siurala ym. 2019, 12.)





Kuva 1. Tarinallisen arvioinnin prosessi (Cooper 2018, Siuralan ym. 2019, 12 mukaan).

Tavoitteena on, että Tarinallisen arvioinnin tulokset kytketään osaksi organisaation ja toiminnan kehittämistä. Tarinallinen arviointi on tarkoitus toteuttaa säännöllisin väliajoin ja metodia arvioidaan ja kehitetään tarpeen mukaan. (Siurala ym. 2019, 22.)

Tässä opinnäytetyössä Tarinallisen arvioinnin menetelmää haluttiin kokeilla evaluointi- ja kehittämistyökaluna, koska siinä tutkittavat henkilöt ja heidän kokemansa muutos tulee osaksi arviointiprosessia. Koska opinnäytetyössä tutkitaan asiakasosallisuutta ja sen vaikuttavuutta, tähän menetelmään liittyvä osallistava ja dialoginen tutkimusote tuntuivat myös tarkoituksenmukaisilta.

### 1.5 Opinnäytetyön rakenne

Tämän opinnäytetyön teoriaosuus jakautuu kahteen osaan. Luvussa 2 käsitellään vaikuttavuuden tutkimista ja arviointia yleisissä kirjastoissa. Vaikuttavuutta tarkastellaan ensin luvussa 2.1 kirjastopalveluiden toiminnan kannalta ja luvussa 2.2 määritellään vaikuttavuuden käsitettä. Luvussa 2.3 esitellään erilaisia näkökulmia vaikuttavuuteen ja sen merkitykseen ja luvussa 2.4 tarkastellaan vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä yleisissä kirjastoissa.

Luvussa 3 käsitellään osallistamisen teoreettista pohjaa. Luvussa 3.1 määritellään osallistamisen käsitteistöä. Luvussa 3.2 esitellään asiakasosallisuuden teorioita ja luvussa 3.3 käsitellään osallisuutta vaikuttavuuden ilmentäjänä.

Luku 4 käsittelee tutkimuksen toteuttamisen menetelmiä. Luvussa 4.1 esitellään kyselyn toteutus ja luvussa 4.2 Tarinallisen arvioinnin prosessin toteutus.

Luvussa 5 esitellään vaikuttavuuden arviointimenetelmien tuloksia. Luvussa 5.1 käydään läpi kyselyn tulokset ja luvussa 5.2 tarinallisen arvioinnin prosessin tuloksia. Luvussa 5.3 arvioidaan tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia.

Luku 6 käsittelee johtopäätöksiä. Luvussa 6.1 esitellään kyselyn ja luvussa 6.2 Tarinallisen arvioinnin prosessin johtopäätöksiä. Luvussa 6.3 arvioidaan ja vertaillaan käytettyjä tutkimusmenetelmiä. Luvussa 6.4 vertaillaan eri menetelmien tuottamaa tietoa ja luvussa 6.5 esitetään kehittämissuhteita.

## 2 VAIKUTTAVUUDEN TUTKIMINEN JA ARVIOINTI

### YLEISISSÄ KIRJASTOISSA

#### 2.1 Vaikuttavuus kirjastopalvelujen toiminnan ohjaajana

Yleisten kirjastojen ja kirjastopalveluiden vaikuttavuuden osoittaminen ja arviointi ovat nykyään entistä keskeisempiä seikkoja kirjastojen taloudellisten resurssien varmistamiseksi ja palveluiden kehittämiseksi. Julkisin varoin kustannettujen kirjastojen tulee pystyä osoittamaan arvonsa sekä asiakkailleen että päättäjille. Poll ja Payne (2006, 547) ja Poll (2012, 121) sekä Calvert ja Goulding (2015, 281) toteavat, että kirjastojen arvoa on perinteisesti pidetty itsestään selvänä. Poll jatkaa, että kirjastot ovat vastanneet tilanteeseen kehittämällä ja kokeilemalla erilaisia keinoja, joiden avulla voidaan tunnistaa ja todentaa kirjastopalveluiden arvo sekä yksilölle että yhteiskunnalle. Calvertin ja Gouldingin (2015, 284) mukaan kirjastojen tulisi myös viestiä proaktiivisesti myönteisiä uutisia toiminnastaan sekä löytää toimiva tapa kertoa kirjaston arvosta niin, että se herättää vastakaikua kirjaston sidosryhmissä.

Pollin ja Paynen (2006, 547-548) mukaan kirjastojen ja niiden toiminnan ja palveluiden rahoittaminen on kallista ja sen vuoksi kirjastoissa on pohdittava seuraavia kysymyksiä: saadaanko kirjastoihin investoiduille rahoille vastinetta, syntyykö kirjaston käytöstä ai-neellisia ja todellisia vaikutuksia, palvelevatko nämä vaikutukset rahoittajatahojen tavoitteita ja voitaisiinko näitä tavoitteita saavuttaa ilman nimenomaisen kirjaston olemassa-oloa.

Yleisesti käytettyjä vaikuttavuuden arvioinnin mittareita ovat erilaiset käyttöastetta ja lainalukuja mittaavat tilastot sekä asiakastytyväisyyskyselyt. Ne eivät kuitenkaan yksin riitä kirjaston ja kirjastopalveluiden käytön muuttuessa esimerkiksi digitalisaation ja käynnissä olevan työelämän murroksen seurauksena. Esimerkiksi kävijä- ja lainaluvut eivät anna tarpeeksi informaatiota siitä, mitä kävijät tekevät, tarvitsevat tai haluavat kirjastokäynnillään, joko fyysisessä kirjastotilassa tai verkossa asioidessaan. Kuten Pollin ja Paynen (2006, 547) artikkelissa ja ISO16439-standardissa (SFS 2016, 17) todetaan, kirjastojen käyttäjät ovat nykyään entistä itsenäisempiä tiedonhaketavoissaan, kaikki tieto vaikuttaa olevan vapaasti saatavilla verkosta ja siksi sekä kirjastojen rahoittajatahot että kansalaiset ovat kyseenalaistaneet kirjastopalvelujen hyödyt.

Perinteisten asiakaskyselyiden ja tilastotiedon lisäksi yleisten kirjastojen vaikuttavuutta on alettu tutkia entistä enemmän myös laadullisin menetelmin. Laadullisilla menetelmillä, kuten esimerkiksi narratiivisella tutkimuksella, voidaan mahdollisesti saada syvempää tietoa siitä, kuinka asiakkaat käyttävät kirjastoa ja sen palveluita sekä millaiseksi sen arvo ja merkityksellisyys heille muodostuu. Olisi kuitenkin tärkeää, että yleisten kirjastojen vaikuttavuuden mittaamisessa käytettäisiin laajasti erilaisia kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia keinoja, jotta tietoa vaikuttavuudesta saataisiin mahdollisimman laajasti. ISO-standardin (2016, 61) mukaan eri menetelmien yhdistelemisen etuna voi olla esimerkiksi se, että käyttäjien kertomuksilla voidaan täydentää määrällisillä menetelmillä saatua dataa huomattavasti.

### **ISO-standardi työkaluna vaikuttavuuden arvioinnissa**

Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin kannalta keskeisin standardi on alun perin vuonna 2014 julkaistu ja vuonna 2016 suomennettu SFS-ISO 16439 Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet. Kirjastoalalta on puuttunut yleispätevä työkalu vaikuttavuuden arviointiin, näkökulmiin ja määritelmiin ja siksi SFS-ISO 16439 -standardi on hyödyllinen työkalu kirjastopalvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä. Se on kansainvälinen ohjeistus niistä menetelmistä, joilla kirjastojen vaikuttavuutta ja arvoa voidaan arvioida (SFS-ISO 2016, 5). Lisäksi siinä määritellään vaikuttavuuden arvioinnissa käytettäviä termejä ja määritelmiä, avataan näkökulmia kirjaston vaikuttavuuteen ja pohditaan kirjaston vaikuttavuuden merkitystä.

## **2.2 Vaikuttavuuden määrittely**

Vaikuttavuuden määrittely lähtee usein liikkeelle erilaisten vaikutusketjujen kuvailuista. Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? -artikkelissa esitellään IOOI-malli (input, output, outcome, impact), jonka mukaan vaikuttavuudella tarkoitetaan muutosta hyvinvoinnissa, joka saavutetaan jonkun toiminnan seurauksena, esimerkiksi miten lukemaan oppiminen voi vaikuttaa muuhun elämään (Aistrich 2014).

Kirjastoalalla vaikuttavuuden määritelmiä on ollut useita ennen ISO 16439 -standardia. Esimerkiksi Markless ja Streatfield (2013, XVII; 2017, 107) määrittelevät vaikuttavuuden tarkoittavan kirjaston tuottaman palvelun vaikutusta, joka saa aikaan muutoksen yksilössä, ryhmässä tai yhteisössä. Marklessin ja Streatfieldin (2013, XVII) mukaan muutos voi olla joko positiivinen tai negatiivinen, tarkoituksellinen tai sattumanvarainen ja se voi

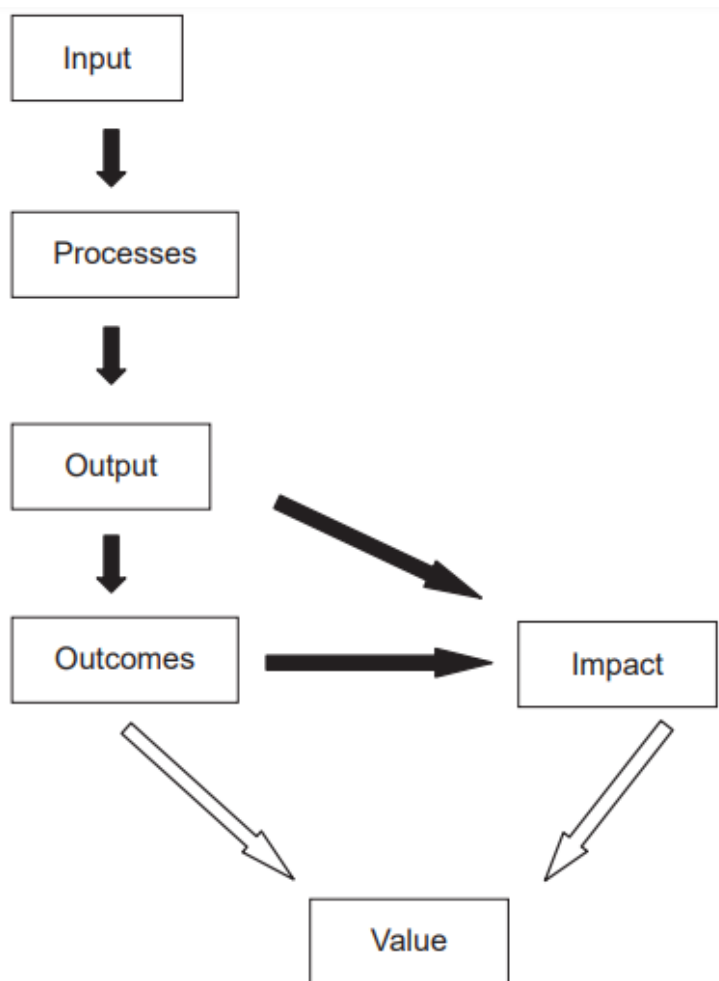
koskea esimerkiksi kirjaston käyttäjiä, henkilökuntaa tai johtajia. Poll (2012, 123) puolestaan määrittelee kirjastojen ja niiden palvelujen vaikuttavuuden samansuuntaisesti siten, että vaikuttavuus -termiä käytetään neutraalisti kuvaamaan eroavaisuutta tai muutosta yksilössä tai ryhmässä, ottamatta kantaa siihen, onko muutos hyödyllinen.

ISO-standardin mukaan vaikuttavuuden määrittely on vaikeaa. Tämä kansainvälinen standardi määrittelee kirjastojen vaikuttavuudeksi laajemmat ja yleisemmät muutokset yksilössä, ryhmässä tai yhteisössä eikä niinkään vain kirjastopalvelujen suoria ja konkreettisia vaikutuksia. Edelleen standardin mukaan kyseiset muutokset ovat usein abstrakteja ja epäsuoria, jolloin niitä on vaikea tunnistaa ja arvioida määrällisesti. (SFS-ISO 2016, 23.)

ISO 16439 -standardi (2016, 18) määrittelee kirjastojen vaikuttavuuden tarkoittavan seuraavaa: ”kirjastojen ja niiden tarjoamien palvelujen vaikutusta yksilöihin ja/tai yhteiskuntaan” sekä ”kirjaston palvelujen käytön seurauksena tapahtuva muutos yksilössä tai ryhmässä”. Tässä opinnäytetyössä käytetään ISO-standardin määritelmää kirjastojen vaikuttavuudesta.

### **Vaikuttavuus osana kirjastopalvelujen vaikutusketjua**

Kuten IOOI-mallissa, myös kirjastoalalla vaikuttavuus toimii osana vaikutusketjua. Poll (2012, 124) ja ISO-standardi (2016, 189) kuvailevat samanlaisissa malleissaan esiteltäviä vaikutusprosesseja (Kuva 2), jotka voivat vaikuttaa kirjastopalvelujen vaikuttavuuden kasvuun ja lopulta arvon syntymiseen.



Kuva 2. Vaikuttavuudesta arvoon (Poll 2012, 124).

ISO 16439 -standardissa vaikutusketju avataan seuraavasti: *panoksella* (input) tarkoitetaan kirjastolle myönnettyjä resursseja (esim. rahoitus, henkilöstö, kokoelmat). *Prosessi* (processes) on joukko toimintoja, joiden avulla panos muuttuu tuotokseksi (esim. lainaus ja luettelointi). *Tuotoksella* (output) taas tarkoitetaan kirjaston prosessien tuotteita (esim. lainojen määrä). *Tulos* (outcomes) on tuotoksen ennalta määritelty vaikutus suhteessa kirjaston tavoitteisiin (esim. käyttäjien määrä). *Vaikuttavuudella* (impact) tarkoitetaan kirjaston palvelujen käytön aikaansaamaa muutosta yksilössä tai ryhmässä. *Arvo* (value) puolestaan määräytyy sen mukaan, kuinka tärkeinä erilaiset intressiryhmät (esim. poliitikot, käyttäjät ja henkilökunta) lopulta pitävät kirjastoja. ISO-standardin määrittelyssä kirjastojen tulos ei tarkoita samaa asiaa kuin vaikuttavuus, vaan tuloksella tarkoitetaan tuotoksen vaikutuksia. (SFS 2016, 18.)

### 2.3 Näkökulmia kirjastojen vaikuttavuuteen ja merkitykseen

Kirjastoalalla vaikuttavuuden määrittäminen on ollut monitulkintaista, erityisesti ennen ISO 16439 -standardia, mutta ilmiönä vaikuttavuudesta tekee haastavan se, että sitä voidaan tarkastella niin monista eri näkökulmista. ISO 16439 -standardin (2016, 18) mukaan kirjastopalvelujen vaikutus koetaan yleensä positiivisena, mutta vaikutus voi olla myös negatiivinen, kuten Markless ja Streatfield (2013, XVII) toteavat. ISO-standardin mukaan kirjastojen vaikuttavuuden eri aspekteja ovat välitön tai pitkäaikainen vaikutus, kauaskantoinen tai rajallinen vaikutus sekä tarkoituksellinen tai tahaton vaikutus. Lisäksi todelliset ja potentiaaliset hyödyt käyttäjille eroavat toisistaan. Myös kirjastoilla ja niiden palveluilla voi olla erilainen vaikutus eri yksilöille ja ryhmille, riippuen heidän kokemuk-  
sistaan ja kyvyistään. (SFS 2016, 18.)

Kirjaston vaikuttavuutta voidaan tarkastella vielä suhteessa yksilöihin, kehysorganisaatioon tai yhteiskuntaan. (SFS-ISO 2016, 18.) Kirjastojen vaikuttavuus yksilötasolla voi ilmetä erilaisin tavoin. Se voi ilmetä taitojen ja kykyjen muutoksena, asenteiden ja käytöksen muutoksena, parempana menestyksenä tutkimuksessa, opiskelussa tai työuralla tai yksilöllisen hyvinvoinnin kasvuna (Poll 2012, 124; SFS 2016, 19). Kun kirjastojen vaikutusta tarkastellaan suhteessa kehysorganisaatioon tai yhteisöön, ISO 16439 -standardin (2016, 20) mukaan sillä voidaan vaikuttaa myönteisesti esimerkiksi organisaation asemaan, näkyvyyteen, rahoitukseen ja yhteistyökumppaneihin. ISO 16439 -standardi (2016, 20) määrittelee kirjastojen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tarkoittavan kirjastojen olemassaolon ja niiden tarjoamien palveluiden vaikutusta ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan. Tämä vaikutus ilmenee monin eri tavoin, kuten esimerkiksi sosiaalisena yhteenkuuluvuutena, tiedon vapaana saatavuutena, koulutusmahdollisuuksina ja elinikäisenä oppimisena sekä paikallisen kulttuurin ja identiteetin vahvistumisena (Poll 2012, 125; SFS 2016, 20-21).

Koska kirjastot kilpailevat rahoituksesta muiden kunnallisten instituutioiden kanssa, niiden on tarpeen osoittaa myös palvelujensa taloudellinen arvo. ISO16439 -standardin mukaan kirjastojen käyttäjiin ja yhteiskuntaan kohdistuvat vaikutukset ovat monesti luonteeltaan abstrakteja ja näin ollen niiden taloudellista arvoa on vaikea osoittaa. Taloudellista arvoa voidaan kuitenkin todentaa mittaamalla kirjastopalveluiden arvo rahassa, eli laskemalla sijoitetun pääoman tuotto tai toteuttamalla kustannus-hyötyanalyysi. Kirjastot ovat myös pyrkineet näyttämään toteen myönteisen vaikutuksensa ympäröivään yhteisöön sekä alueensa talouselämään ja koko kansantalouteen. (SFS 2016, 22.)

Kun kirjastoissa tehdään erilaisia vaikuttavuuden arviointeja tai tutkimuksia, onkin erityisen tärkeää määritellä se, mistä näkökulmasta vaikuttavuutta tarkastellaan ja liittykö se esimerkiksi tietyn asiakasryhmän palvelujen arvioimiseen ja kehittämiseen tai kirjaston asemaan yhteiskunnallisena vaikuttajana.

### **Vaikuttavuuden suunnittelu osana strategista suunnittelua**

Vaikuttavuus ja sen arviointi eivät ole koskaan irrallinen osa kirjastojen toimintaa, vaan niiden tulee aina olla kytköksissä oman alansa lainsäädäntöön sekä katto-organisaation strategiaan ja tavoitteisiin. Kuten Pollin ja Paynen (2006, 550) artikkelissa sekä ISO16439 -standardissa (2016, 22) todetaan, kirjastojen ja niiden katto-organisaatioiden tavoitteet, missio ja päämäärä tulisi yhdenmukaistaa siten, että kirjaston vaikuttavuus tukee myös katto-organisaation tavoitteita. ISO-standardin (2016, 22) mukaan strategisen suunnittelun tulisi alkaa organisaation mission ja pitkän sekä lyhyen tähtäimen päämäärien tunnistamiseen tähtäävillä kysymyksillä, joita voivat olla esimerkiksi kirjaston tavoitteiden pohtiminen sekä sen määrittelemisen, millainen vaikutus kirjastolla tulisi olla kohdeväestöönsä sekä yhteiskuntaan.

Yleisten kirjastojen tavoitteet lähtevät voimassa olevasta Laista yleisistä kirjastoista (1492/2016), jonka tavoitteena on edistää esimerkiksi väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin. Kirjastot suunnittelevat palveluitaan ja asettavat tavoitteitaan kirjastolain periaatteiden mukaan ja arvioivat niiden toteutumista ja vaikuttavuutta. Helsingin kaupunki (2018) puolestaan määrittelee jo strategiassaan, että ”sosio-ekonomisia ja alueellisia terveys- ja hyvinvointieroja kavennetaan tietoon ja vaikuttavuuteen perustuvilla menetelmillä”.

Vaikka vaikuttavuuden strateginen ja tavoitteellinen suunnittelu on tärkeää, on kuitenkin muistettava, että vaikuttavuus ei ole aina ennustettavaa tai se voi ilmetä vasta pitkän ajan kuluttua (SFS 2016, 22).

### **Vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteita ja haasteita**

Vaikuttavuuden arvioinnilla pyritään mittaamaan kirjastojen ja kirjastopalveluiden vaikuttavuutta, niin yksilö-, ryhmä- kuin yhteiskunnallisella tasolla. ISO-16439 -standardi (2016, 24-25) kiteyttää vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteet seuraavasti:

- tukea yksittäisten kirjastojen päätöksentekoa ja resurssien hallintaa
- perustella kirjastopalveluihin käytettyjä resursseja
- verrata tuloksia muiden samankaltaisten organisaatioiden tuloksiin



- tiedottaa kirjastosta ja sen palveluista sitä tukeville, rahoittaville sekä valvoville tahoille
- vahvistaa kirjaston merkitystä ja asemaa sen käyttäjille ja koko yhteiskunnalle.

Hyvin asetetuista tavoitteista huolimatta kirjastojen yksilöihin, ryhmiin tai yhteiskuntaan kohdistuva vaikuttavuuden arviointi on vaativampi ja monitahoisempi prosessi, kuin pelkkä panos- ja tuotostietojen kerääminen tai kirjastojen suorituskyvyn mittaaminen. Keskeisiä vaikuttavuuden arvioinnin haasteita ovat mm. seuraavat:

- Kirjaston vaikutus yksilöön tai ryhmään ei useinkaan ole ainoa eikä välttämättä voimakkain vaikuttava tekijä.
- Samankaltaisen kirjastopalvelun vaikuttavuus voi vaihdella riippuen kohdeväestöstä sekä kulttuurisista että taloudellisista ympäristöistä.
- Vaikuttavuuden arvioinnin pitkäaikaisia vaikutuksia ei voida näyttää toteen, ellei samoja käyttäjiä tavoiteta jatkotutkimusta varten.
- Laadullisin menetelmin kerätty näyttö on luonteeltaan subjektiivista.
- Kirjastojen henkilökunnalla ei välttämättä ole asiantuntemusta käyttää vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä ja vaikuttavuuden arviointi on myös työlästä sekä aikaa vievää. (Poll 2012, 128; SFS 2016, 22-23.)

## 2.4 Vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä yleisissä kirjastoissa

Streatfieldin (2002, 38-39) mukaan näyttöjä vaikuttavuudesta on mahdollista kerätä päättelyn, tietojen keräämisen ja havainnoinnin keinoin. Päättelyllä tarkoitetaan esimerkiksi tilastotietoa, kirjaston suorituskymittareita, kuten esimerkiksi kävijämääriä ja palvelujen käyttöastetta sekä asiakastyytyväisyyden tasoa, joita voidaan kerätä mm. kyselyillä ja haastatteluilla (SFS 2016, 25).

Kirjastoissa on käytetty erilaisia kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä vaikuttavuuden tutkimiseksi ja mittaamiseksi. Kvantitatiivisilla menetelmillä yritetään mitata muutoksia henkilön kyvyissä tai käytöksessä, tai löytää korrelaatiota kirjaston käytön ja henkilön ammatillisen menestyksen välillä. Kvalitatiivisilla menetelmillä taas yritetään määrittää tuloksia arvioimalla käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia liittyen kirjastopalveluihin. (Poll & Payne 2006, 551.)

Yleisesti hyväksyttyjen laadullisten menetelmien, kuten kyselyiden ja haastattelujen lisäksi vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan käyttää myös epämuodollisia menetelmiä, kuten esimerkiksi kertomuksia ja narratiiveja. Niitä ei pidetä yksistään tieteellisesti luotettavina, vaan ne voivat olla hyödyllisiä ja tutkimusta elävöittäviä yhdistettynä esimerkiksi kyselytutkimukseen tai havainnoitiin. (SFS-ISO 2016, 50.)

Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnille on tyypillistä se, että kirjastot käyttävät monia eri menetelmiä (kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia) vaikuttavuuden osoittamiseksi. ISO16439 -standardissa (2016, 25) todetaan, että eri menetelmien yhdistäminen on hyödyllistä ja luotettavia tuloksia saadaan esimerkiksi yhdistämällä asiakkaista saatavia tilastotietoja haastattelujen taustoittamiseksi. Edelleen ISO-standardissa (2016, 27) todetaan, että useiden eri menetelmien yhdistäminen ja eri lähteistä saatujen tietojen kerääminen ja analysointi tarjoavat rikkaamman tuloksen ja näin ollen laajemman kuvan kirjastojen vaikuttavuudesta.

### **Vaikuttavuustutkimuksia kirjastoissa – maailmalla ja Suomessa**

Kirjastojen murroksessa oleva toimintaympäristö haastaa kirjastoja tutkimaan ja arvioimaan toimintansa vaikuttavuutta eri tavoin. Yhdistämällä laadullista ja määrällistä tilastotietoa saadaan esiin kattavaa tietoa kirjastojen vaikuttavuudesta. Siksi on tärkeää, että erilaisia arviointimittareita ja tiedonkeruumenetelmiä kehitetään kaiken aikaa kirjastojen muuttuviin tarpeisiin. (Laitinen 2016, 15.)

Kansainvälisesti kirjastojen vaikuttavuutta on tutkittu suhteellisen paljon erityisesti taloudellisen vaikuttavuuden näkökulmasta. Kirjastojen taloudelliset vaikutukset -julkaisussa todetaan, että kirjastojen taloudellista vaikuttavuutta on tutkittu kansainvälisesti erityisesti Return of Investment -malleilla (ROI). Ne ovat erityisen suosittuja USA:ssa, jossa julkisten investointien edellytyksinä ovat niistä tehty vaikuttavuuslaskelmat. (Kokkonen 2017, 5.)

Kokkonen (2017, 4) viittaa esimerkiksi Jervelundin ym. (2015) Tanskassa tekemään tutkimukseen *The Economic Value of Public Libraries*, jossa yleisten kirjastojen vaikuttavuutta on tutkittu mm. asiakkaiden maksuhalukkuuden ja lukutaidon parantumisen näkökulmasta.

Norjalainen Svanhild Aabø (2005) on yleisten kirjastojen vaikuttavuutta tutkiessaan arvioinut kirjaston arvon nelinkertaiseksi siihen kohdistuneeseen rahoitukseen nähden.

Aabø on myös tutkinut kirjastojen taloudellista arvoa ROI-malleilla, esimerkiksi tutkimuksessaan *Libraries and return on investment (ROI): A meta-analysis* (Aabø 2009). Yleisten kirjastojen taloudellista arvoa on viime vuosina tutkittu myös esimerkiksi Koreassa (Ko ym. 2012) ja Tšekissä (Stejskal & Hájek 2015).

Yleisten kirjastojen vaikuttavuutta on tutkittu myös muista kuin taloudellisista näkökulmista. Aabø, Audunson ja Vårheim (2010) ovat tutkineet yleisten kirjastojen sosiaalista vaikuttavuutta tarkastelemalla norjalaisten erilaisia tapoja käyttää kirjastotilaa. Aabø (2011) on tutkinut myös yleisten kirjastojen sosioekonomista vaikuttavuutta muuttuneessa taloudellisessa ja digitaalisessa ympäristössä. Australialaisessa tutkimuksessa *The library dividend: a guide to the socio-economic value of Queensland's public libraries* (State Library of Queensland, 2013) yleisen kirjaston vaikuttavuutta on tutkittu suhteessa elinikäiseen oppimiseen sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden tunteeseen. Merkittävää tässä laajassa vaikuttavuustutkimuksessa on se, että tutkimus oli suunnattu sekä yleisten kirjastojen käyttäjille että ei-käyttäjille.

Calvert ja Goulding (2015, 276) ovat tutkimuksessaan *Narratives and stories that capture the library's worth - A qualitative approach to measuring value and impact in New Zealand's libraries* havainneet, että vaikka vaikuttavuustutkimuksia on tehty, kirjastot eivät välttämättä käytä niistä saatuja tuloksia kirjastopalvelujen suunnittelu- ja kehittämissyöissä. Tutkimuksessa havaittiin, että kirjastoissa niiden sosiaalista arvoa pidetään usein itsestään selvyytenä (Calvert & Goulding 2015, 281).

Suomessa kirjastojen vaikuttavuutta on tähän mennessä tutkittu suhteellisen vähän. Haapaniemi, Rohkimainen ja Kortelainen (2012) ovat *Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus - Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa* käyttäneet laadullisia ja määrällisiä tutkimusmenetelmiä tutkiessaan uusien kirjastopalvelujen lyhyen aikavälin vaikutuksia.

Suomen Kirjastoseura on teettänyt tutkimusraportin kirjastojen taloudellisista vaikutuksista. Raportin tehnyt Vesa Kokkonen (2017) on selvittänyt mm. lukutaidon taloudellisia vaikutuksia, kirjaston tavoitettavuutta, kirjaston tiloja muutosvoimana sekä digitalisaation ja julkisen sektorin tuottavuutta.

Sami Serola ja Pertti Vakkari toteuttivat vuonna 2011 laadullisen kyselytutkimuksen *Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa: Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä*, jossa tarkasteltiin niitä hyötyjä, joita vastaajat kokivat saaneensa esimerkiksi kirjastopalveluita käyttämällä. Serolan ja Vakkarin (2011, 11) mukaan kirjastojen hyödyt

eivät kuitenkaan automaattisesti tarkoita samaa kuin kirjaston vaikuttavuus, sillä vaikuttavuuden muutosta on mahdotonta tutkia, koska vertailua kirjastopalvelujen puuttumiseen ei voida toteuttaa.

Eero Niittymaa (2017) on tutkinut yleisten kirjastojen vaikuttavuutta pro gradu -tutkielmassaan Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi: käsitteet, menetelmät ja tapaus-tutkimus Helsingin kaupunginkirjaston Kotikirjastossa. Niittymaa teki laadullisen tutkimuksen Helsingin kaupungin Kotikirjaston asiakkaille käyttäen tutkimusmenetelmänään Marklessin ja Streatfieldin (2013) arviointimallia, jolla pyrittiin selvittämään Kotikirjaston vaikuttavuutta asiakkaidensa elämään sekä kehittämään palveluja kyselyssä esiin nousseiden seikkojen pohjalta.

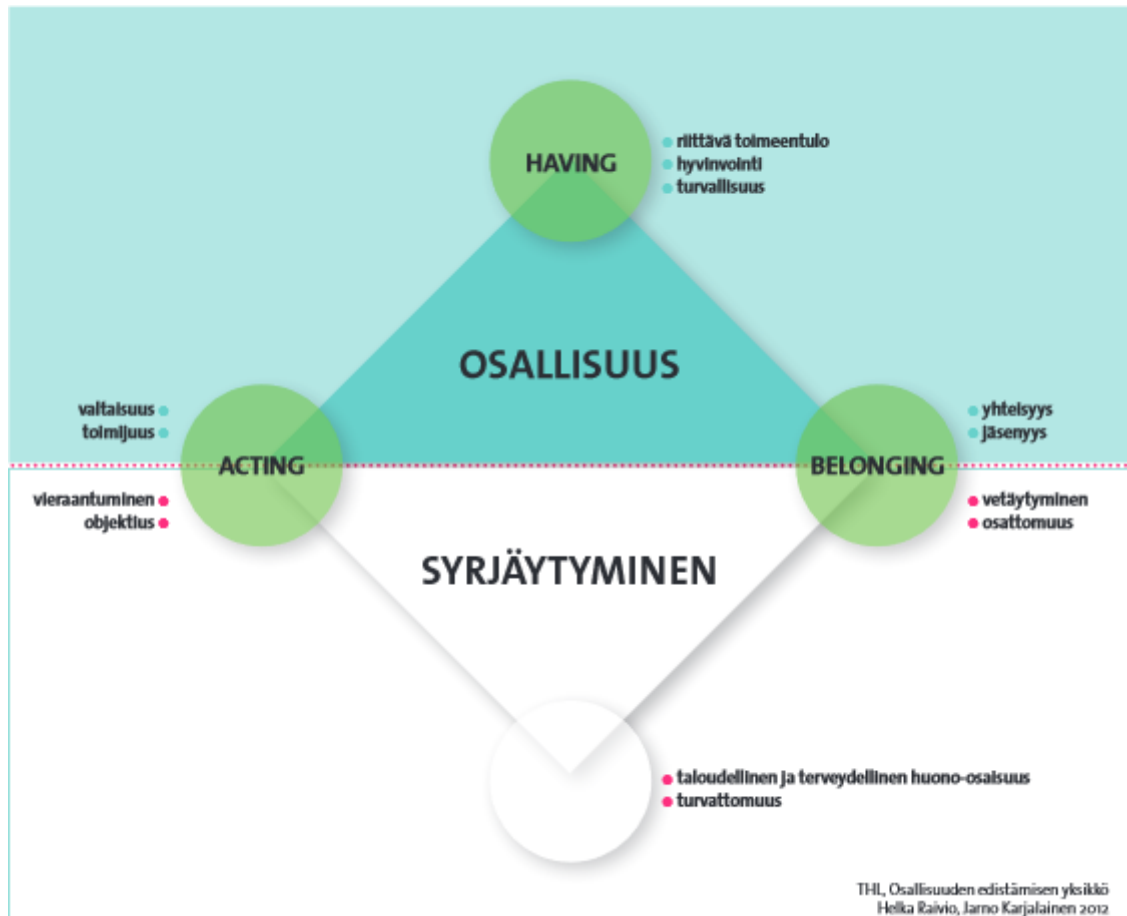
## 3 OSALLISTAMINEN YLEISISSÄ KIRJASTOISSA

### 3.1 Osallisuuden käsitteistöä

Asiakasosallistamisesta käytetään monia eri termejä ja käsitteitä, kuten esimerkiksi osallistuminen, osallistaminen, yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu. Ne on usein määritelty löyhästi ja aiheen terminologiset tulkinnat vaihtelevat aina sosiaalitieteistä teolliseen muotoiluun. Osallisuuden ja osallistamisen käsitteitä on määritelty erityisesti sosiaalialan tutkimuksissa, koska asiakasosallistamisen perinteet ovat siellä pitkät. Suomalaisista tutkijoista mm. Timo Toikko (2009; 2011) on tutkimuksissaan määritellyt osallisuuden käsitteistöä ja näkökulmia.

Kun termejä osallistuminen ja osallistaminen käytetään, on ensiksi syytä määritellä niiden kattotermin, osallisuus. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) raportissa tuodaan esiin osallisuus -termin monitahoisuus. Vuonna 2017 julkaistussa Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa -raportin mukaan osallisuus voi tarkoittaa esimerkiksi liittymistä (involvement), suhteissa olemista (relatedness), kuulumista (belonging), mukaan ottamista (inclusion) ja osallistumista (participation) (THL 2017, 3).

Raivion ja Karjalaisen (2013, 16-17) mukaan osallisuutta käsitellään kolmen eri ulottuvuuden kautta, jotka ovat riittävä toimeentulo ja hyvinvointi (having), yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys (belonging) ja valtaisuus, toimijuus (acting) (Kuva 3).



Kuva 3. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina (Raivio & Karjalainen 2013, 17).

Yleisissä kirjastoissa edellä mainittu malli toteutuu esimerkiksi seuraavasti: kirjastopalveluilla luodaan kuntalaisille mahdollisuuksia olla osana paikallista yhteisöä (belonging) ja tuetaan kuntalaisten hyvinvointia tarjoamalla ja opastamalla heitä kulttuurisen pääoman lähteille (having). Yleisten kirjastojen asiakasosallistamisen tavoitteena on usein lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua kirjaston kehittämiseen ja samalla lisätä kuntalaisten valtaistumista ja toimijuutta (acting). Osallistuminen mahdollistaa vaikuttamisen ja ihminen muuttuu passiivisesta osallistujasta aktiiviseksi vaikuttajaksi, mikä tulee esille myös monissa yleisten kirjastojen asiakasosallistamista ja yhteiskehittämistä käsittelevissä tutkimuksissa.

### 3.1.1 Osallistuminen ja osallistaminen

Osallisuus-käsitteen alla käytetään usein rinnakkaistermejä osallistuminen ja osallistaminen. Kielitoimiston sanakirja (2018) määrittelee osallistua-termin seuraavasti: ”olla mukana jossakin, ottaa osaa” ja osallistaa-termin puolestaan ”tehdä osalliseksi”. Osallistumisen ja osallistamisen termien juuret juontavat sosiaalipalveluihin, joissa on jo pidempään luotu sellaista toimintakulttuuria, jossa asiakkaat pääsevät osallistumaan palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen (Toikko 2011, 103). Sama toimintatapa on yleistynyt myös muilla kunnallisilla toimijoilla, kuten yleisissä kirjastoissa, joita velvoittaa tähän niin Kuntalaki (410/2015) kuin Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016). Helsingin kaupunginkirjastossa on viime vuosina toteutettu useita asiakasosallistumiseen ja -osallistamiseen liittyviä hankkeita ja projekteja, joista Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo -asiakasyhteisöt ovat esimerkkejä.

Osallistamisen ja osallistumisen käsitteet liittyvät läheisesti toisiinsa. Osallistaminen on yhteisöjen kehittämisessä mahdollisuuksien tarjoamista ja osallistuminen puolestaan mahdollisuuksien hyödyntämistä. Osallistumis- -käsitettä voidaan pitää paradoksaalisena, koska yhtäältä kyseinen käsite korostaa toimijoiden subjektiutta eli henkilöiden osallistumista johonkin, mutta toisaalta käsitteeseen liittyy myös tietty ulkoinen vaikuttaminen, eli joku osallistaa henkilöä johonkin. Voidaan jopa todeta, että osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, mutta osallistaminen sisältää ajatuksen, että asiakasta ohjallaan tai joissain tapauksissa jopa pakotetaan osallistumaan toimintaan tai toiminnan suunnitteluun. (Toikko & Rantanen 2009, 90.)

Casper Hvenegaard Rasmussen (2016, 547) esittää väitteen, että yleistä teoreettista määritelmää osallistamisesta yleisissä kirjastoissa ei ole, joten hän on käyttänyt teoreettisia luonnehdintoja mediatutkimuksen ja museologian aloilta määritelläkseen asiakasosallisuutta yleisissä kirjastoissa. Hvenegaard Rasmussen (2016, 547-548) ottaa esiin Jenkinsin ym. (2005) sekä Simonin (2010) teorian, joiden mukaan osallisuuteen on vaikuttanut median kehittyminen yksisuuntaisesta viestinnästä dialogiin. He näkevät, että osallistamisen juuret ovat käsitteessä *taking part*, ottaa osaa, olla mukana. Hvenegaard Rasmussen (2016, 548) toteaa, että myös kirjastoissa on siirrytty pelkästä yksisuuntaisesta kokoelmien ja tiedon tarjoamisesta vastavuoroiseen dialogiin asiakkaiden kanssa.

Tässä opinnäytetyössä käytetään termejä osallistuminen ja osallistaminen rinnakkain kuvaamaan kirjastojen asiakkaiden vapaaehtoista osallistumista ja osallistamista kirjastojen muuttuvien toimintojen, palveluiden, tilojen ja toimintojen kehittämiseen ja arvioimiseen. Helsingin kaupungin strategia sekä Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli velvoittavat kirjastoa osallistavan toimintakulttuurin edistämiseen ja integroimiseen osaksi tarjoamiensa palvelujen kehittämistä.

### 3.1.2 Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu

THL:n (2018) määritelmän mukaan yhteiskehittämisessä lähtökohtana on ammattilaisen ja asiakkaan välinen dialoginen suhde, jossa korostuvat kumppanuus, vastavuoroisuus ja hierarkkisen vuorovaikutuksen haastaminen. Vaajakallio ja Mattelmäki (2013, 59) puolestaan esittävät, että yhteissuunnittelu perustuu siihen ajatukseen, että jokaisella tulee olla oikeus osallistua käyttämiään palveluita koskevaan päätöksentekoon. Heidän mukaansa julkiset palvelut, joihin myös kirjastopalvelut kuuluvat, vaikuttavat kuntalaisten elämään suoraan silloin kun hän niitä käyttää tai epäsuorasti yhteisön ja yhteiskunnan hyvinvoinnin kautta.

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan sekä kaupallisten toimijoiden että julkishallinnon systemaattisia ja strukturoituja menetelmiä kehittää palveluita ja palvelutuotteita yhdessä palvelujen tuottajien ja niiden kuluttajien kanssa. Kun käyttäjien tarpeet ja odotukset ovat suunnitteluprosessin lähtökohtana, tuotteen tai palvelun käytettävyyttä varmistetaan.

Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla ja palvelumuotoilulla voidaan uudistaa julkisen sektorin palvelutuotantoa ja tuoda palveluihin uusia innovaatioita, jotka voivat parantaa kuntien palvelurakennetta, kustannustehokkuutta ja kilpailukykyä. Kunnallisen demokratian näkökulmasta kuntalaisten osallistumisen lisääminen on keino palauttaa kuntalaisten luottamus hallinnolliseen toimintaan ja samalla parantaa palveluita asiakaslähtöisesti. (Järvinen 2013, 66.)

Myös yleisissä kirjastoissa on viime vuosina lähdetty toteuttamaan lukuisia hankkeita yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun keinoin. Tavoitteina on ollut palveluiden ja käytettävyyden parantaminen tunnustamalla asiakkaiden kokemusasiantuntijuus palveluiden käyttäjinä. Toinen merkittävä tavoite on ollut lisätä asiakasdemokratiaa ja valtaistaa sekä osallistaa asiakkaita julkisiin varoin tuotettavien palveluiden käyttäjinä.



## 3.2 Asiakasosallistaminen yleisissä kirjastoissa

### 3.2.1 Neljän tilan malli muuttaa kirjastoja

Ray Oldenburg on esittänyt jo vuonna 1989 ajatuksen kolmannen tilan käsitteestä (third place), jotka ovat tärkeitä kansalaisyhteiskunnan, demokratian, kansalaistoiminnan ja yhteisöllisyyden tunteen kannalta. Oldenburgin (1999, xvii) mukaan kolmannet tilat ovat epämuodollisia julkisia kokoontumispaikkoja, jotka parhaimmillaan ovat kaikille avoimia ja paikallisia. Yleisistä kirjastoista on viime vuosina muodostunut entistä enemmän kolmannen tilan kaltaisia paikkoja erilaisine toimintoineen.

Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen ja Dorte Skot-Hansen esittelevät artikkelissaan *The four spaces – a new model for the public library* uudenlaisen mallin kirjastojen tilojen ja toimintojen kehittämiseksi. Mallissa asiakkaan rooli palvelujen käyttäjänä on muuttunut passiivisesta subjektista aktiiviseksi ja osallistuvaksi toimijaksi. Asiakkaan rooli on muuttunut edelleen internetin ja sosiaalisen median nousun myötä ja käsitys käyttäjästä on laajentunut kumppaniksi ja kirjastojen tapauksessa yhteiskehittäjäksi ja sisällöntuottajaksi (Johansen 2015; Hvenegaard Rasmussen 2016, 548).

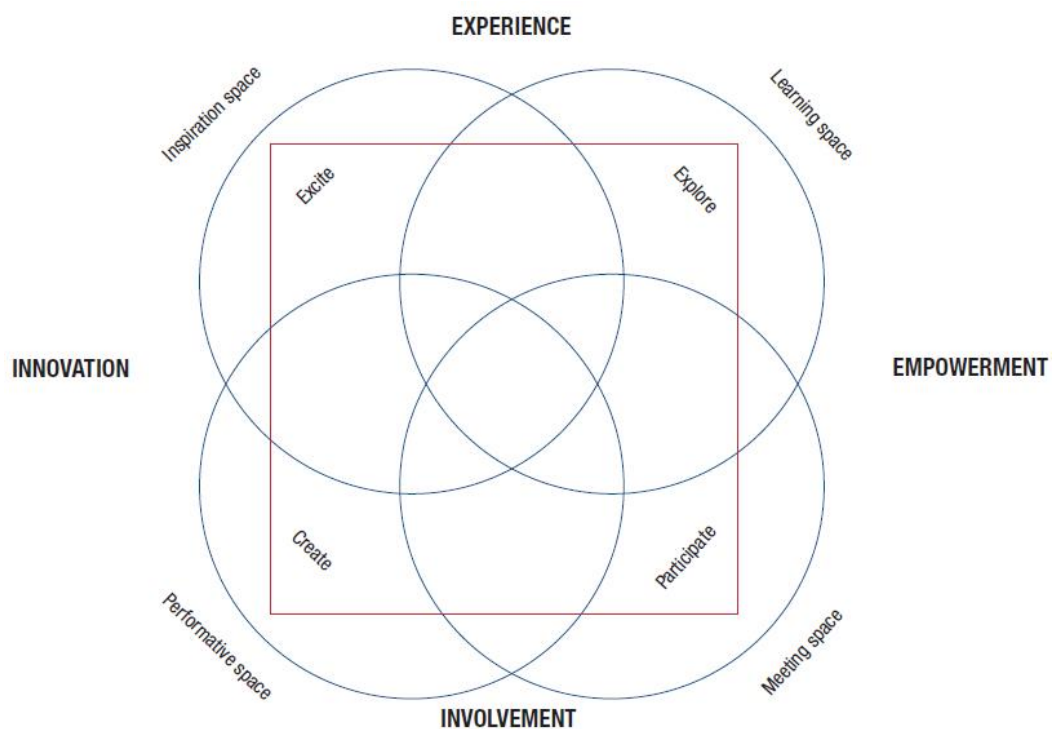
Neljän tilan mallilla on ollut suuri vaikutus erityisesti pohjoismaisten kirjastojen kehittymiseen viime vuosina. Mallin lähtökohtana on se muutos, minkä internetin yleistymisen 1990-luvun puolenvälin jälkeen sai aikaan, myös kirjastoissa. Kirjastoissa yleistyi huoli siitä, että asiakkaat siirtyisivät kokonaan verkkoon, eivätkä käyttäisi enää lainkaan fyysistä kirjastoa. Tämä uhka ei kuitenkaan toteutunut, vaan kirjaston käyttötavat ja -mahdollisuudet ovat internetin yleistymisen myötä lisääntyneet ja muuttuneet, esimerkiksi mahdollistamalla kirjaston palveluiden ja aineiston etäkäytön verkon välityksellä. Artikkelissa esitetään argumentti, jonka mukaan fyysiset kirjastot eivät ole kuolleita, vaan päinvastoin elävämpiä kuin koskaan ja korostetaan sitä, että yleisissä kirjastoissa siirrytään passiivisista kirjavarastoista kohti aktiivisia, inspiroivia ja kokeilevia tiloja. (Jochumsen ym. 2012, 587-595.)

Myös Helsingin kaupunginkirjastossa on lähdetty tarkastelemaan asiakkaiden muuttuneita kirjastonkäyttötapoja, mm. digitaalisen vallankumouksen ja työn murroksen seurauksena. Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo -asiakasyhteisöt ovat olleet keinoja tehdä

kirjastoista elävämpiä ja toimivampia kuuntelemalla käyttäjiä ja ottamalla asiakkaat mukaan palveluiden, tilojen ja toimintojen suunnitteluun, niin kasvokkain työpajoissa kuin verkon välitykselläkin.

### Four-space model – neljän tilan malli

Jochumsenin ym. (2012) kehittämä neljän tilan malli (Kuva 4) lähtee liikkeelle siitä, että kirjastojen tavoitteena on tukea seuraavia neljää päämäärää, jotka ovat kokemuksellisuus, osallistuminen, valtaistuminen ja innovaatiot. Kokemuksellisuus ja osallistuminen liittyvät yksilön käsityksiin ja kokemuksiin, sen sijaan valtaistuminen tukee aktiivista kansalaisuutta ja innovaatioiden avulla tavoitteena on kehittää uusia konsepteja ja palveluita kirjastoihin. (Jochumsen ym. 2012, 589.) Nämä päämäärät sisältyvät myös Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo -asiakasyhteisöjen toiminnan ytimeen.



Kuva 4. Neljän tilan malli (Jochumsen ym. 2012, 589).

Mallin mukaan kirjasto voi omalta osaltaan tarjota asiakkailleen tiloja oppimiseen, kokemuksiin ja luovaan toimintaan. Mallia ei tule tarkastella sen yksittäisten osien kautta, vaan kokonaisuutena, joka käsittää kirjaston sekä fyysisenä että virtuaalisena tilana. (Jochumsen ym. 2012, 589.)

Neljän tilan mallissa esitetään mahdollisuuksia, joita tulevaisuuden kirjaston tulee heidän mielestään tarjota asiakkailleen: innostuminen, luovuus ja uuden löytäminen sekä osallistuminen. Tämän ajatuksen pohjalta he ovat luoneet vision kirjastosta, joka jakautuu neljään limittaiseen tilaan: inspiraation tila, oppimisen tila, tapaamisen tila ja esittämisen tila. Näitä neljää tilaa ei tule tarkastella tiloina niiden fyysisessä mielessä, vaan ennemminkin mahdollisuuksina täyttää niin fyysinen kuin virtuaalinenkin kirjastotila. Ideaalissa kirjastossa nämä neljä tilaa tukevat toisiaan ja sitä kautta kirjaston päämääriä. Mallin tavoitteena on saada sen neljä osaa tukemaan toisiaan integroimalla ne osaksi kirjaston arkkitehtuuria, palveluita ja kumppanuuksia. (Jochumsen ym. 2012, 590.)

Tavoitteena oli luoda kehys keskustelulle kirjaston tarkoituksesta ja legitimitetistä, niin kirjastojen henkilöstön sisäisenä työkaluna kuin myös suhteessa poliitikkoihin, käyttäjiin ja kumppaneihin. Tavoitteena oli myös, että kirjastot voisivat käyttää neljän tilan mallia suunnitellessaan kirjastojen fyysisiä tiloja, palveluita ja viestintää. (Jochumsen ym. 2012, 594.)

### **Neljän tilan malli osallistavan kulttuurin tukena**

Neljän tila malli perustuu suurelta osin asiakasta osallistavien ja aktivoivien elementtien varaan. Hvenegaard Rasmussen (2016, 551-553) on myöhemmin määritellyt artikkelissaan kuusi erilaista osallistamisen muotoa yleisissä kirjastoissa: vapaaehtoistyö, interaktiiviset näyttelyt, työpajat, yhteiskehittäminen, käyttäjälähtöiset innovaatiot ja lukupiirit.

Asiakasosallistamista voidaan tarkastella useista eri näkökulmista. Yksi on institutionaalinen näkökulma, jonka mukaan käynnissä oleva digitalisaatio muuttaa myös kirjastoja ja niiden toimintaa. Tämä näkökulma liittyy fyysiseen kirjastotilaan: kirjastojen täytyy olla enemmän kuin vain kokoelmansa. (Hvenegaard Rasmussen 2016, 549-551.) Tätä näkökulmaa toteutetaan neljän tilan mallissa. Helsingin kaupungin kirjastossa neljän tilan mallin näkökulmat ovat toteutuneet esimerkiksi erilaisten kohtaamis- ja oppimistilojen luomisena, jotka on suunniteltu yhdessä käyttäjien kanssa.

Toinen Hvenegaard Rasmussenin (2016, 550) esittämä näkökulma on yhteiskunnallinen, mikä tarkoittaa meneillään olevaa digitaalista vallankumousta, joka haastaa perinteisen kirjaston toiminnan. Samaan aikaan julkiseen keskusteluun on noussut argumentointia siitä, kuinka veronmaksajien rahoja käytetään. Kuten kirjastoalan kansainvälisessä vaikuttavuuden arvioinnin standardissa (SFS 2016, 17) todetaan, kirjastojen tulee pystyä osoittamaan arvonsa ja vaikuttavuutensa yhteiskunnassa.

Osallistamista voidaan legitimoida kolmella eri tavalla: yleisö määrin lisääminen osallistamalla, osallistaminen kulttuurisen monimuotoisuuden katalysaattorina ja osallistaminen kilpailutekijänä (Hvenegaard Rasmussen 2016, 550). Helsingin kaupunginkirjaston Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo -asiakasyhteisöjen toiminnassa nämä kolme seikkaa eivät ole ainakaan vielä toteutuneet täysin, esimerkiksi toimintaan ei ole onnistuttu houkuttelemaan mukaan juurikaan maahanmuuttajataustaisia jäseniä.

Kolmas näkökulma liittyy käyttäjiin. Hvenegaard Rasmussen (2016, 550) viittaa useisiin tutkimuksiin (Barniskis 2013, Nguyen 2015, Smeaton & Davis 2014), joiden mukaan osallistaminen tukee yhteisöön kuulumisen tunnetta. Sosiologisesta näkökulmasta osallistaminen lisää kansalaisen sosiaalista pääomaa (Putnam, 2000, Hvenegaard Rasmussenin 2016, 550 mukaan). Sosiaalisen pääoman kasvu hyödyttää sekä yksilöä että yhteiskuntaa (Hvenegaard Rasmussen 2016, 550). Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo -asiakasyhteisöt ovat uudenlaista osallistavaa toimintaa kirjastoissa, jonka yhtenä tavoitteena on tuottaa sosiaalista pääomaa kirjaston asiakkaille.

### **Neljän tilan mallin kriittistä tarkastelua**

Jochumsen ym. tuovat myös esiin joitakin kriittisiä ajatuksia kehittämäänsä neljän tilan malliin liittyen. He esittävät kysymyksen, miksi neljän tilan malli on otettu niin nopeasti ja laajasti käyttöön pohjoismaisissa kirjastoissa ja voiko sen seurauksena käydä niin, että heidän luomansa mallin käyttö ennemminkin rajoittaa luovaa ajattelua yleisissä kirjastoissa, kuin laajentaa sitä. (Jochumsen ym. 2012, 595.)

Syy sille miksi malli on osoittautunut suosituksi saattaa olla se, että osa mallista nojaa kirjaston historiallisiin perusarvoihin ja osa taas suuntaa tulevaisuuteen. Kirjoittajat pohivat, tarjoaako neljän tilan malli liiankin konventionaalisen työkalun kirjastojen kehittämistyöhön, mikä voi johtaa siihen, että sen laajan käytön seurauksena pohjoismaisista kirjastoista tulee toistensa kaltaisia. Se ei tietenkään ole ollut kirjoittajien tavoitteena ja he toivovatkin avointa keskustelua yleisten kirjastojen tulevaisuudesta ja sitä, että neljän tilan mallia voitaisiin käyttää inspiraation lähteenä ja alustana keskustelulle muuallakin kuin pohjoismaissa. (Jochumsen ym. 2012, 596.)

Kun Neljän tilan mallia tarkastellaan, voidaan todeta, että mallissa esiintyvät ajatukset kirjaston käyttäjien innostamisesta, luovuuden ja uusien kokemusten löytämisen edistämisestä sekä osallistumisesta toteutuvat Kirjastoheimo -asiakasyhteisön toiminnassa.

Kirjastoheimon tavoitteena on valtaistaa ja osallistaa kirjaston käyttäjiä suhteessa käyttämiinsä kirjastopalveluihin sekä mahdollistaa uusien innovaatioiden syntyminen, jotka parhaimmillaan voivat luoda uutta arvoa kirjastolle ja sen käyttäjille.

### 3.2.2 Tutkimuksia yhteiskehittämisestä Helsingin kaupunginkirjastossa

Virve Miettinen käsittelee artikkelissaan *Redefining the Library: Co-Designing for Our Future Selves and Cities* Helsingin kaupunginkirjaston osallistamismuotoja ja kehittäjäyhteisöjä. Niin Miettinen (2018) kuin Hvenegaard Rasmussenkin (2016) lähtevät artikkeleissaan liikkeelle siitä perusajatuksesta, että kirjastojen kehittämisen fokus on siirtymässä entistä enemmän kokoelmista asiakkaaseen ja kirjastojen onkin reagoitava tähän muutokseen. Yksi tapa reagoida on kehittää kirjastojen toimintatapoja asiakkaita osallistavampaan suuntaan ja sitä kautta kohti parempia palveluita ja toimintoja. Myös Jochumsen ym. (2012, 588) tuovat esiin ajatuksen, jonka mukaan kirjastoissa on nähty muutos passiivisista aineistokokoelmista kohti aktiivisia kohtaamispaikkoja.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää todellisia osallistumisen prosesseja, joilla on suoria vaikutuksia sekä kirjastojen palveluihin että koko organisaatioon. Viime vuosikymmeninä kirjastot ovat siirtyneet perinteisistä asiakaskyselyistä ja -tutkimuksista kohti yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun metodeja, joiden tavoitteena on hyödyttää kirjastojen asiakkaita ymmärtämällä paremmin asiakaskokemusta ja -näkökulmaa. Kokemusasiantuntijuuden merkitys korostuu entistä parempien palvelujen suunnittelussa. (Miettinen 2018, 8; 18-19.)

Helsingin kaupunginkirjaston Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo -asiakasyhteistöissä kokemusasiantuntijuutta on käytetty hyväksi mm. tutkittaessa kirjastojen aineistojen esillepanoa, kirjaston tarjoamia työskentely- ja opiskelutiloja sekä kirjastoja perheiden oleskelu- ja kohtaamispaikkoina.

Johtopäätöksissä todetaan, että osallistamiselle voidaan asettaa kaksi tavoitetta: asiakkaat voidaan nähdä tiedonlähteen roolissa, jolloin tavoitteena on ymmärtää asioiden tila tai osallistaa kuntalaisia tulevaisuuden luomiseen yhteiskehittämisen menetelmin. Molemmat tavoitteet ovat hyödyllisiä ja ne voivat johtaa hyviin tuloksiin, mutta osallistamisella tulisi tavoitella syvää yhteistyötä ja tukea kuntalaisten valtaistumista. Merkityksellinen yhteiskehittäminen ei ole vain sitä, että kuunnellaan mielipiteitä ja kerätään ideoita, vaan sitä, että luodaan aidosti avoimia prosesseja, jotka auttavat kuntalaisia tekemään

yhdessä parempia päätöksiä koskien niitä asioita, jotka koetaan yleisesti tärkeiksi. (Miettinen 2018, 18-19.)

Julkisorganisaatioilla on suuria haasteita hyödyntää palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen keinoja saavuttaakseen pitkäaikaisia tuloksia. Miettinen toteaa, että tärkeä osa yhteiskehittämisen onnistumista on henkilöstön kouluttaminen ja rohkaiseminen osallistavien menetelmien käyttöön sekä osallistavien työkalujen ja menetelmien integroiminen osaksi meneillään olevia projekteja ja hankkeita sekä päivittäisiä rutiineja, mikä vaatii hyvää johtamista. Johtajille täytyy myös antaa aikaa perehtyä yhteiskehittämisen kulttuuriin ja muotoihin, jotta he pystyvät tukemaan henkilökuntaa ajattelun ja toimintatapojen muutoksessa. (Miettinen 2018, 13-14.)

Myös Hyysalo ja Hyysalo ovat todenneet, että ne henkilökunnan jäsenet, jotka ovat olleet mukana yhteissuunnitteluprojekteissa tai osallistavissa hankkeissa, ovat olleet tyytyväisiä siihen, että he ovat kokeneet oppineensa uusia asiakkaita osallistavia työtapoja ja se on myös aktivoinut heitä työroolissaan yleisemminkin. Heidän mukaansa henkilökunnan mukaan ottaminen osallistaviin hankkeisiin on haastavaa, koska henkilökunta on sidottu muihin kirjastotöihin. (Hyysalo & Hyysalo 2018, 58.)

Miettinen (2018, 19) toteaa, että menestyksenkäs kehittämistyö vaatii avoimia yhteistyöprosesseja, kehittämisideoiden iterointia, aktiivista käyttäjien osallistamista, visualisointia, prototypointia, testaamista ja kokeiluja. Kirjaston kaverit -asiakasraati on ollut yksi tapa osallistaa ja valtaistaa asiakkaita sekä kokeilla yhdessä erilaisia tapoja kirjastojen tilojen, palvelujen ja toimintojen kehittämisessä.

Julkisen sektorin organisaatioille, kuten esimerkiksi yleisille kirjastoille, asiakkaiden kanssa toteutettava vuorovaikutteinen suunnittelu voi tarjota uusia välineitä. Niiden koko potentiaalin hyödyntäminen vaatii kuitenkin asiakasosallisuuden normatiivisten, strategisten ja käytännöllisten menetelmien yhteen sovittamista (Hyysalo ja Hyysalo 2018, 58).

### 3.3 Osallisuus vaikuttavuuden ilmentäjänä

Kirjastojen käytötavat ovat viimeisen vuosikymmenen aikana olleet murroksessa. Trendinä on ollut muutos kokoelmia varastoivista laitoksista kohti aktiivisia ja vuorovaikutteisia tiloja (Jochumsen ym. 2012, 587; Hvenegaard Rasmussen 2016, 548; Miettinen 2018, 13).

Jochumsenin ym. (2012, 589) kehittämässä neljän tilan mallissa tarkastellaan muuttuvia kirjastotiloja, joiden yksi tavoite on tukea asiakasosallisuutta ja kansalaisten aktiivisuutta. Hvenegaard Rasmussen (2016, 548) puolestaan viittaa muuttuneeseen käsitykseen kirjaston käyttäjästä, mikä on viime vuosina laajentunut passiivisesta käyttäjästä osallistuvaksi yhteiskehittäjäksi. Miettisen (2018, 18) mukaan yksi asiakasosallistamisen tavoite on tunnustaa asiakkaiden rooli tietolähteenä sekä osallistaa kuntalaisia tulevaisuuden kirjaston luomisessa. Kaikki nämä teoriat korostavat asiakkaan aktiivista osuutta ja osallistumista kirjastojen kehittämiseen.

Osallisuuden vaikuttavuutta voidaan tarkastella eri näkökulmista ja arvioida monilla eri tavoilla. Kun asiakkaiden osallisuuden vaikuttavuutta tutkitaan ja arvioidaan, on perusteltua käyttää myös sellaisia arviointimenetelmiä, joissa asiakkaat voidaan integroida ja osallistaa mukaan arviointiprosessiin.

Markless ja Streatfield ovat nostaneet esiin inklusiivisen lähestymistavan vaikuttavuuden arviointiin. Heidän mukaansa kirjastoissa otetaan asiakkaat varsin hyvin mukaan päättämään mitä kirjastopalveluita kehitetään ja miten, mutta arviointi on silti edelleen pitkälti kirjaston johdon käsissä. He toteavat, että vaikuttavuuden arvioinnissa on havaittavissa muutos, jossa kirjaston käyttäjät eivät ole vain arvioinnin kohteita vaan he ovat mukana arviointiprosessissa. Inklusiivisen arvioinnin ideana on heidän mukaansa ehkäistä sitä, ettei vaikuttavuuden arvioinnista tule vain organisaation tapa käyttää valtaa yhteisössään. (Markless ja Streatfield 2017, 112.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus, joka koostuu kahden eri asiakasyhteisön vaikuttavuuden tutkimisesta kyselyn ja Tarinallisen arvioinnin menetelmien avulla. ISO-standardin (SFS 2016, 61) mukaan yhdistetyillä tutkimusmenetelmillä saadaan laajasti analyysimahdollisuuksia kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin.

### 4.1 Kysely

Vaikuttavuutta mittaavilla kyselytutkimuksilla voidaan selvittää esimerkiksi käyttäjien omakohtaisesti kokemia vaikutuksia tai sellaisia vaikutuksia, joita kirjastolla käyttäjien mukaan on. Kyselytutkimuksessa tulee määritellä sen tavoitteet ja kohderyhmä, minkä jälkeen kyselyn muoto ja sisältö voidaan määritellä niihin sopiviksi. (SFS 2016, 33.)

Helsingin kaupunginkirjaston Kirjaston kaverit -asiakasyhteisölle toteutettiin kysely (Liite 1), jonka tavoitteena oli selvittää yhteisön jäsenten kokemuksia asiakasyhteisötoiminnan vaikuttavuudesta heidän elämäänsä. Toisena tavoitteena oli arvioida sitä, voidaanko kyselyä tiedonkeruun menetelmänä käyttää asiakasyhteisön vaikuttavuuden arviointiin.

Kyselytutkimuksessa tutkimuksen onnistuminen riippuu suurelta osin siitä, onnistuuko lomakkeessa kysymään sisällöllisesti oikeita kysymyksiä. On tärkeää hahmottaa tutkittavan ilmiön keskeiset ulottuvuudet ja se toteutuu, kun tutkijoilla on käytössään runsaasti kyseisen tutkimusalan tunnettua teoriaa. Tällöin tutkittavan ilmiön keskeiset ulottuvuudet saadaan johdettua teoriassa määritellyistä käsitteistä. (Vehkalahti 2008, 20.)

Tässä opinnäytetyössä kyselyä suunniteltaessa taustalla vaikuttivat kirjastojen käytön ja kirjaston käyttäjän käsitteen muutokseen liittyvät teoriat sekä ISO-standardi kirjastojen arvioinnin menetelmistä ja toimenpiteistä.

#### Kyselyn rakenne

Kyselytutkimuksessa, jossa kerätään tietoa kirjaston vaikuttavuudesta kirjaston käyttäjän näkökulmasta, on tarpeen kartoittaa käyttäjien taustoja riittäväillä demografisilla perustiedoilla (SFS 2016, 39-40). Tämän opinnäytetyön kysely koostui seitsemästä eri osiosta. Kyselyn alussa vastaajille esitettiin monivalintakysymyksiä ja lopuksi viisi avokysymystä. Monivalintakysymyksissä osassa sai valita useamman vastausvaihtoehdon, toisissa



vain yhden. Valtaosa vaikuttavuuteen liittyvistä kysymyksistä esitettiin väittäminä, joista vastaaja valitsi parhaiten omaa kokemustaan kuvaavan vaihtoehdon asteikolla yhdestä viiteen siten, että vastausvaihtoehto yksi oli *täysin eri mieltä* ja viisi puolestaan *täysin samaa mieltä*.

Demografiset kysymykset noudattivat yleisesti Helsingin kaupunginkirjaston kyselyissä käytettäviä taustoittavia kysymyksiä, joita olivat sukupuoli, ikä, ylin suoritettu koulutustaso ja tämän hetkinen ammatillinen asema. Kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa tiedusteltiin demografisten kysymysten lisäksi myös kirjaston käyttöön liittyviä seikkoja. ISO-standardin (SFS 2016, 40) mukaan kyselyssä voidaan arvioida käyttäjän kokemusta vaikuttavuudesta, kun vastaukset ovat yhdistettävissä tietoihin asiakkaan kirjastopalvelujen käytön syistä ja tavoista. Opinnäytetyön kyselyssä kysyttiin vastaajan kirjastokäynnien tiheyttä sekä sitä, mitä kävijä tekee yleisimmin kirjastokäynnillään.

Kyselyn toisessa osiossa tiedusteltiin vastaajan Kirjaston kaverit -asiakasyhteisössä toimimiseen liittyviä seikkoja. Kyselyssä tiedusteltiin mihin toimintaan vastaaja on osallistunut, minkä osallistumismuodon hän on kokenut mieluisimmaksi tai hankalaksi ja lisäksi sitä, miten vastaaja koki toiminnan määrän.

ISO-standardissa (SFS 2016, 41) yleisten kirjastojen vaikuttavuus liitetään henkilökoh特aiseen vaikuttavuuteen, kuten esimerkiksi hyvinvointiin, taitoihin ja oppimiseen, sekä yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen, kuten sosiaaliseen yhteenkuuluvuuteen, tiedon vapaaseen saatavuuteen ja paikallisidentiteetin vahvistumiseen. Tällöin vaikuttavuuteen liittyvien kysymysten tulee heijastella edellä mainittuja vaikuttavuustekijöitä, joita kyselyn seuraavissa osioissa pyrittiin selvittämään.

Kyselyn kolmannessa osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan, onko Kirjaston kaverit -asiakasyhteisöön osallistuminen tuottanut vastaajien elämään iloa, aktiivisuutta ja merkityksellisyyttä tai lisännyt vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa. Lisäksi tiedusteltiin, kokivatko vastaajat asiakasyhteisötoiminnan lisänneen heidän kiinnostustaan muita kaupungin palveluita kohtaan tai heidän vaikutusmahdollisuuksiaan kansalaisina.

Neljännessä osiossa vaikuttavuutta kartoitettiin tiedustelemalla vastaajien kokemuksia siitä, miten he ovat kokeneet Kirjaston kavereissa toimimisen vaikuttaneen heidän asiakkuuteensa kirjastoissa. Sitä tiedusteltiin esittämällä väittämiä onko asiakasyhteisössä toimiminen lisännyt vastaajan tietämystä kirjastopalveluista, lisännyt kirjastopalveluiden käyttöä, tehnyt kirjastopalveluista helpommin lähestyttäviä ja lisännyt vastaajan vaikutusmahdollisuuksia kirjaston asiakkaana.

Kyselyn viidennessä osiossa kartoitettiin vastaajien toimintaa kirjaston asiakkaana ja kaupunkilaisena Kirjaston kavereiden toiminnan käynnistymisen jälkeen. Väittämissä tiedusteltiin sitä, onko asiakasyhteisötoiminnassa mukana oleminen vaikuttanut vastaajan kirjaston palvelujen käytön monipuolistumiseen, tiiviimpään kirjastoon liittyvän uutisoinnin sekä keskustelun seuraamiseen ja madaltanut kynnystä osallistua muiden kaupungin palvelujen kehittämiseen.

Kuudennessa osiossa esitettiin väittämiä liittyen kirjastojen ja kaupungin palveluiden kehittämiseen sekä asiakasyhteisötoimintaan. Väittämissä tiedusteltiin vastaajien kokemuksia siitä, onko asiakasyhteisötoiminta vaikuttanut kirjastojen kehittämiseen tai palveluihin sekä pitävätkö he asiakasyhteisötoimintaa ja kaupungin palveluiden kehittämiseen osallistumista tärkeänä.

Kyselyn seitsemännessä ja viimeisessä osiossa pyydettiin vastaamaan omin sanoin seuraaviin avokysymyksiin:

- Miten mielikuvasi kirjastosta on muuttunut Kirjaston kavereissa toimimisen seurauksena?
- Miten Kirjaston kavereissa toimiminen on muuttanut kirjastonkäyttöäsi?
- Millaisia Kirjaston kavereiden toiminnassa syntyneitä ideoita olet havainnut hyödynnettävän kirjastoissa?
- Mitä koet saaneesi itsellesi Kirjaston kavereiden toimintaan osallistumisesta?
- Mitä toivot Helsingin kaupunginkirjaston asiakasraadın toiminnalta tulevaisuudessa?

### **Kyselyn toteutus ja analyysimenetelmät**

Tämän opinnäytetyö kysely toteutettiin ilmaisella Google Forms -ohjelmalla, joka valikoitui käyttöön siksi, että se oli Kirjaston kaverit -asiakasyhteisölle ennestään tuttu väline. Vallin (2015, 29) mukaan verkkokyselyn käyttöä puoltaa sen nopeus, visuaalisuus, taloudellisuus ja monipuoliset käyttömahdollisuudet. Kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä 280:lle Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön jäsenelle kesäkuussa 2018. Vastausaikaa oli kolme viikkoa ja kyselyyn vastasi 74 jäsentä, eli 26,4 % Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön postituslistalla olevista jäsenistä. Kyselyn tulosten analysointi toteutettiin tarkastelemalla suoria jakaumia.

## 4.2 Tarinallisen arvioinnin prosessin toteutus

Tässä opinnäytetyössä haluttiin testata kyselyn rinnalla ISO-standardin suosittelemaa epämuodollista näyttöä vaikuttavuuden arvioinnista, tässä tapauksessa Tarinallisen arvioinnin menetelmää. Siten voidaan saada esille enemmän säännönmukaisuuksia kuin kysely- ja haastattelututkimuksilla ja lisäksi kerronnallisesti ilmaistut mielipiteet ja kokemukset antavat elävämmän ja vaikuttavamman kuvan kuin prosentteina ilmaistut tulokset. (SFS 2016, 49-50.)

Helsingin kaupungin Kirjastoheimo-asiakasyhteisöstä toteutettiin tutkimus Tarinallisen arvioinnin menetelmällä. Tutkimusprosessin aikana asiakasyhteisön vapaaehtoiset jäsenet tuottivat merkityksellisiä muutuskertomuksia, jotka teemoiteltiin, analysoitiin sekä arvioitiin Helsingin kaupunginkirjaston päätöksentekijöiden toimesta. Tavoitteena oli selvittää yhteisön jäsenten kokemuksia asiakasyhteisötoiminnan vaikuttavuudesta heidän elämäänsä. Toisena tavoitteena oli arvioida sitä, voidaanko Tarinallisen arvioinnin menetelmää käyttää kirjaston osallistavan asiakasyhteisön vaikuttavuuden arviointiin.

### 4.2.1 Vaihe 1 - Merkityksellisten kertomusten tuottaminen

Kertomuksia vaikuttavuuden arvioinnin menetelmänä pidetään epämuodollisena näyttönä, joissa tarinat perustuvat vastaajien henkilökohtaisiin kokemuksiin ja havaintoihin, eikä niitä kerätä järjestelmällisesti tai testata empiirisesti. Vastaajilta kerätyt kertomukset ovat kokoelma henkilökohtaisia tarinoita, jotka eroavat toisistaan sisällöltään, pituudeltaan ja kieliasultaan. (SFS 2016, 48-49.)

Tässä opinnäytetyössä Tarinallisen arvioinnin menetelmää ja prosessia lähdettiin toteuttamaan valitsemalla kohderyhmäksi toiminnassa oleva asiakasyhteisö, Kirjastoheimo, jonka ammatilliseen taustatiimiin tämän opinnäytetyön tekijät kuuluvat.

Kirjastoheimon jäsenille lähetettiin helmikuussa 2019 saatekirje sähköpostitse, jolla tavoiteltiin tutkimukseen mukaan sellaisia vapaaehtoisia, jotka ovat kokeneet asiakasyhteisötoimintaan osallistumisen tuoneen myönteisiä muutoksia heidän elämäänsä ja jotka ovat halukkaita antamaan kertomuksensa tutkimuskäyttöön. Saatekirjeen välityksellä mahdollisia osallistujia valmisteltiin merkityksellisen kertomuksen tuottamiseen sekä taustoitettiin Tarinallisen arvioinnin menetelmää.

Saatekirjeessä kerrottiin, että opinnäytetyöhön liittyvän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia myönteisiä vaikutuksia osallistavalla toiminnalla on ollut osallistujien elämään ja miten kirjaston osallistavaa toimintaa voitaisiin kehittää.

Saatekirjeessä taustoitettiin, että Tarinallisen arvioinnin menetelmä nojaa positiiviseen psykologiaan ja siinä käytetään menetelmää, jonka tavoitteena on kehittää arviointiprosessista osallistava, dialoginen ja toistuva. Se etenee merkityksellisistä kertomuksista teemoittelun ja analysoinnin kautta sidosryhmien käsittelyyn ja lopulta koko organisaatiolle tiedoksi.

Tarinallisen arvioinnin opaskirjassa todetaan, että merkityksellisten muutuskertomusten tallioinnin lähtökohtana on se, että kertomus kirjoitetaan mieluiten yksinkertaisena tarinana, joka kuvaa tapahtumajaksoa ja sen merkitystä kertojalle. Kertomukset voivat olla myös kuvia tai videoita. (Siurala ym. 2019, 14.) Tässä tutkimuksessa merkityksellisten kertomusten keräämistavaksi valikoitui haastattelu tai kertomuksen tuottaminen kirjoittamalla.

Sähköposti lähetettiin 144:lle Kirjastoheimon sähköpostilistalla olleelle jäsenelle. Vapaaehtoiseksi merkityksellisen kertomuksen tuottamiseen ilmoittautui kymmenen henkilöä, joille lähetettiin sähköpostitse materiaalia Tarinallisen arvioinnin menetelmästä ja merkityksellisen muutuskertomuksen tuottamisesta etukäteen tutustuttavaksi. Kertomuksia saatiin yhdeksän kappaletta. Yhdeksästä kertomuksen tuottajasta seitsemän oli naisia ja kaksi miestä. Kertomusten tuottajien keski-ikä oli 57 vuotta.

Jokaisen osallistujan kanssa sovittiin erikseen kahden tunnin tapaamisaika, jolloin osallistujan taustatiedot kirjattiin muistiin ja hänen kanssaan keskusteltiin osallistumisesta mm. Kirjastoheimon toimintaan, hänen kirjastonkäyttötavoistaan ja elämäntilanteestaan. Taustakysymysten ja vapaamuotoisen keskustelun pohjalta jokaisesta tutkimukseen osallistujasta tehtiin kehystys. Kehystyksellä tarkoitetaan Tarinallisen arvioinnin menetelmässä sitä, että kertomuksen keräävä ammattilainen tekee omaan ammatilliseen näkemykseensä ja kerättyihin taustatietoihin perustuvan kehystyksen kertomukselle. Sen tarkoituksena on antaa kattava kokonaiskuva kertomuksen tuottajan lähtökohdista, toimintaan osallistumisesta sekä muutoksiin johtaneista ja niistä seuranneista tekijöistä. (Siurala ym. 2019, 15.)

Henkilökohtaisten tapaamisten yhteydessä tutkimukseen osallistujille esiteltiin Tarinallisen arvioinnin prosessi ja käytiin läpi ne elementit, joita merkityksellisen muutuskertomuksen tulisi sisältää. Sen lisäksi heille annettiin sama informaatio kirjallisena ohjeistuksena (Liite 2).

Siuralan ym. (2019, 14) mukaan merkityksellisen kertomuksen tulisi sisältää muutoksen kuvaus, kertomuksessa esiintyvien tapahtumien merkitys kertojalle ja muutoksen prosessi. Tähän tutkimukseen osallistuvia ohjeistettiin vastaamaan kertomuksessaan seuraavan kaltaisiin avoimiin kysymyksiin:

- Kun ajattelet mukana oloasi Kirjastoheimossa, mikä asia siinä on vaikuttanut sinuun tai muuttanut sinua? Voit myös kertoa asioista, jotka tässä toiminnassa ovat menneet pieleen.
- Mikä omassa elämässä on mahdollisesti muuttunut sen jälkeen, kun olet tullut mukaan Kirjastoheimon toimintaan?
- Onko Kirjastoheimotoiminnasta ollut sinulle jotain hyötyä?
- Mikä on nyt erilaista tai mikä on merkinnyt sinulle jotain erityistä?
- Jos sinulla on useita merkityksellisiä kokemuksia, valitse niistä itsellesi merkityksellisin. (Siuralaa 2019, 13 mukaillen.)

Osallistujia pyydettiin myös valitsemaan tutkimuksessa heistä käytettävä nimimerkki, joka takaa tutkittaville anonymiteetin.

Yhdeksästä osallistujasta seitsemän kertoi merkityksellisen muutuskertomuksensa kirjallisessa muodossa. Näistä seitsemästä viisi toimitti kertomuksensa sähköpostitse jälkeenpäin ja kaksi kirjoitti kertomuksensa tapaamisen yhteydessä. Kaksi osallistujaa halusi kertoa tarinansa haastattelussa tapaamisen yhteydessä. Haastattelut litteroitiin. Tutkimukseen osallistujat palkittiin elokuvalipulla.

Merkityksellisten muutuskertomusten keräämisen jälkeen jokainen kertomus yhdistettiin kertojan nimimerkkiin, taustatietoihin ja kehystykseen. Keräämisprosessin aikana prosessia ja esimerkiksi ohjeistuksen toimivuutta arvioitiin, refleктоitiin ja muutettiin tarkoituksenmukaisemmaksi.

#### 4.2.2 Vaihe 2 – Merkityksellisten muutuskertomusten analyysi

Merkityksellisten muutuskertomusten analyysi etenee kahta menetelmää käyttäen: ensimmäisessä menetelmässä kertomukset luokitellaan niissä esiintyvien tyypillisten ilmaistujen ja piirteiden perusteella (kertomusten luokittelu, engl. analysis of narratives). Toisessa menetelmässä suoritetaan kertomusten kerronnallinen erittely (engl. narrative analysis), jossa kuvataan tuotettujen kertomusten juoni, miten asiat seuraavat toisiaan ja mitkä seikat vaikuttavat kertomusten muodostumiseen. Analyysin keskiössä on kertomusten kronologia, juoni ja sitä tukevat tekijät. Kerronnallisessa erittelyssä kuvataan tämän tutkimuksen tapauksessa kirjastotyön prosessia. (Siurala ym. 2019, 7.)

Tässä opinnäytetyössä toteutettiin kertomusten analyysivaiheista ainoastaan kertomusten luokittelu. Kerronnallinen analyysi päätettiin jättää pois, koska Tarinallisen arvioinnin prosessi on luonteeltaan monivaiheinen ja kertomusten luokittelu ja analyysi tuottavat riittävästi materiaalia opinnäytetyön tarpeisiin.

##### **Kertomusten luokittelu**

Siuralan ym. (2019, 11) mukaan vaiheen 2 analyysin tarkoituksena on käsitellä merkityksellisiä muutuskertomuksia lähityöyhteisössä ja luokitella ne teemoittain. Myös ISO16439-standardi (2016, 49) toteaa, että käyttäjiltä kerätyt kertomukset kannattaa yleensä strukturoida ja ryhmitellä, jotta niissä esiintyvät säännönmukaisuudet tulevat esiin. Tässä tutkimuksessa kertomusten analysointiin kutsuttiin mukaan Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo -asiakasyhteisöjen taustatiimien asiantuntijajäseniä.

Analyysivaihe toteutettiin työpajassa, johon osallistui neljä asiantuntijajäsentä Helsingin kaupunginkirjastosta ja Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialalta, joista kaksi oli tämän tutkimuksen tekijöitä. Kahta tämän tutkimuksen ulkopuolista asiantuntijajäsentä ohjeistettiin sähköpostitse Tarinallisen arvioinnin menetelmästä sekä analyysin toteuttamisesta. Lisäksi heille lähetettiin kehystetyt merkitykselliset muutuskertomukset etukäteen tutustuttavaksi.

Kolme tuntia kestänyt työpaja järjestettiin Kallion kirjastossa. Osallistujille jaettiin kehystetyt merkitykselliset muutuskertomukset ja heitä ohjeistettiin lukemaan kertomukset läpi ja alleviivaamaan niistä avainsanoja ja -lauseita sekä pohtimaan ja kirjaamaan ylös, mitä teemoja kertomuksista nousee esiin. Osallistujille jaettiin myös teemataulukko, johon oli

valmiiksi täytetty kertomusten tuottajien nimimerkki, ikä ja sukupuoli. Lukukierroksen jälkeen käytiin laaja keskustelu, jossa tarkasteltiin jokaista kertomusta erikseen siten, että jokainen asiantuntijajäsen kertoi vuorollaan oman näkemyksensä siitä, mitkä ovat kertomuksen tärkeimpiä teemoja. Sen jälkeen päätettiin yhdessä keskustellen kunkin kertomuksen avainsanat ja -lauseet sekä valittiin kertomusta parhaiten kuvaava teema. Tarinallisen arvioinnin menetelmän mukaan yhteisesti valittuja teemoja tulisi olla enintään viisi kappaletta, jotka valikoituvat yhteisen keskustelun pohjalta. Tämä vaihe on Tarinallisen arvioinnin menetelmän kannalta tärkeä prosessi, jossa kuunnellaan ja ymmärretään toisten ammattilaisten näkemyksiä. Tavoitteena on lopulta päästä yhteiseen ymmärrykseen kertomusten tärkeimmistä teemoista. (Siurala ym. 2019, 33.)

Keskustelun lopuksi täytettiin teemoja kuvaava taulukko (Liite 3), johon merkittiin teemojen esiintyminen kussakin merkityksellisessä muutoskertomuksessa. Keskustelujen pohjalta päädyttiin viiteen kertomuksia parhaiten kuvaavaan teemaan, jotka esitellään tämän opinnäytetyön tuloksissa. Teemoille luotiin myös yhdessä perustelut ja valittiin kertomukset, jotka parhaiten edustavat kutakin teemaa. Työpajan aikana ei ehditty valita jokaisen kertojan merkityksellisintä muutoskokemusta. Tämän opinnäytetyön tekijät koostivat ne työpajan jälkeen ja lähettivät ne hyväksyttäväksi muille työpajan osallistujille, jotka hyväksyivät ne ja olivat yhtä mieltä valinnoista.

Työpajassa mukana olleille asiantuntijoille lähetettiin jälkikäteen kaikki työpajan tulokset nähtäväksi ja heitä pyydettiin myös kommentoimaan Tarinallisen arvioinnin menetelmää ja työpajan sujuvuutta. Kommentteja käsitellään tarkemmin opinnäytetyön johtopäätöksissä.

#### 4.2.3 Vaihe 3 – Päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden tekemä arviointi

Siuralan ym. (2019, 22) mukaan tarinallisen arvioinnin prosessi etenee siten, että organisaation päätöksentekijät ja muut avainhenkilöt arvioivat kehystettyjen ja teemoitettujen muutoskertomusten merkityksellisyyttä ja onnistuneisuutta suhteessa organisaation toiminnan arviointiin ja kehittämiseen.

Tämän opinnäytetyön päätöksentekijöiden arviointivaihe toteutettiin järjestämällä työpaja marraskuussa 2019 Kallion kirjastossa. Työpajaan kutsuttiin osallistujiksi Helsingin kaupunginkirjaston sekä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan esimiehiä ja asiakasosallisuus-

den parissa työskenteleviä avainhenkilöitä. Kutsu lähetettiin yhdelletoista valitulle henkilölle, joista kolme osallistui lopulta työpajaan. Osallistujille lähetettiin merkitykselliset muutuskertomukset ja niitä kuvaavat teemat etukäteen luettavaksi.

Työpaja toteutettiin siten, että tämän opinnäytetyön tekijät toimivat työpajassa fasilitoijina ja taltioijina, eivätkä osallistuneet varsinaiseen arviointiprosessiin. Työpajan tavoitteena oli valita organisaation asiakasosallisuustyön vaikuttavuuden kannalta merkittävin muutuskertomus ja linjata asiakasosallisuustyön tulevaisuutta. Tarinallisen arvioinnin prosessin kannalta on tärkeää, että työpajan osallistujat päätyvät mahdollisista moniäänisistä mielipiteistä huolimatta yhteisymmärrykseen, koska heidän tehtävänsä on asiakasosallisuustyön linjaaminen. Prosessin lopuksi heidän tulee kirjata perustelut valinnalleen sekä toiminnan kehittämisajatuksat. (Siurala ym. 2019, 22.)

Työpaja jakaantui kahteen osaan. Aluksi osallistujat tutustuivat kehystettyihin ja teemoiteltuihin muutuskertomuksiin, jonka jälkeen kutakin tarinaa käsiteltiin keskustellen noin 10 minuutin ajan. Osallistujien tuli käsitellä seuraavia kysymyksiä kunkin kertomuksen kohdalla:

- Mikä oli merkittävin muutos Kirjastoheimon jäsenen elämässä sen jälkeen, kun hän lähti toimintaan mukaan?
- Vastaako valittu teema ja merkittävä muutoskokemus omaa käsitystäsi?
- Mikä muutoskokemuksessa on merkityksellistä, erityisesti suhteessa organisaatiomme tavoitteisiin?

Työpajan toisessa vaiheessa osallistujat kävivät kertomuksia yhteisesti keskustellen läpi ja arvioivat seuraavia asioita:

- Mikä kertomuksista kuvaa parhaiten asiakasosallisuustyön vaikuttavuutta?
- Miksi valittu kertomus teemoineen kuvaa parhaiten asiakasosallisuustyön vaikuttavuutta suhteessa organisaation tavoitteisiin?
- Mitä johtopäätöksiä siitä voi tehdä asiakasosallisuustyön tulevaisuuden linjauksiin?

Osallistujille korostettiin perustelujen sanoittamisen tärkeyttä. Työpajan päätteeksi osallistujat valitsivat yhden kertomuksista, joka heidän mielestään kuvasi teemoiltaan parhaiten kirjaston asiakasosallisuustyön vaikutuksia. Valinnan jälkeen he perustelivat valintansa ja linjasivat suuntaa, johon kirjaston asiakasosallisuustyötä tulisi kehittää.



Työpajan fasilitoijat koostivat taltioitujen keskustelujen pohjalta dokumentin päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden valinnasta merkityksellisimmäksi muutuskertomukseksi sekä sen perusteluista ja osallistamistyön kehittämis ehdotuksista. Lopuksi dokumentti lähetettiin osallistujille tarkastettavaksi ja kommentoitavaksi.

#### **Vaihe 4 - Palaute**

Tarinallisen arvioinnin viimeinen vaihe, palaute, toteutetaan tässä opinnäytetyössä sen valmistumisen jälkeen. Palautevaiheessa Tarinallisen arvioinnin prosessin tuloksista raportoidaan ja tiedotetaan koko organisaatiolle. Tiedottamisen tavoitteena on toimia katsauksena siihen, mitä asiakasosallisuustyössä on tapahtunut ja miten sitä kehitetään (Siurala ym. 2019, 12.)

Tämän opinnäytetyön tekijät tulevat esittelemään tämän työn tuloksia sekä organisaation johdolle että henkilökunnalle.

## 5 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTIMENETELMIEN TULOKSET

### 5.1 Kyselyn tulokset

Kuten ISO-standardissa (SFS 2016, 33) todetaan, kyselytutkimukset ovat kirjastojen käytetyin menetelmä, kun tarkastellaan käyttäjien kokemia suoria tai pitkäaikaisia vaikutuksia omassa elämässään sekä niitä yleisiä vaikutuksia, joita kirjastoilla käyttäjiensä mukaan on. Tässä opinnäytetyössä käytettiin kyselyä yhtenä menetelmänä tutkittaessa Helsingin kaupunginkirjaston asiakasyhteisötoiminnan vaikuttavuutta.

#### **Kyselyn osio 1 – vastaajien taustatiedot**

Kyselyn ensimmäisessä osiossa vastaajilta kysyttiin demografisia ja sosioekonomisia taustatietoja sekä kirjastonkäyttötapoja ja -tiheyttä. Kyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia, 79,7 %. Miehiä oli 14,9 %, muunsukupuolisia 2,7 % ja 2,7 % ei halunnut kertoa sukupuoltaan.

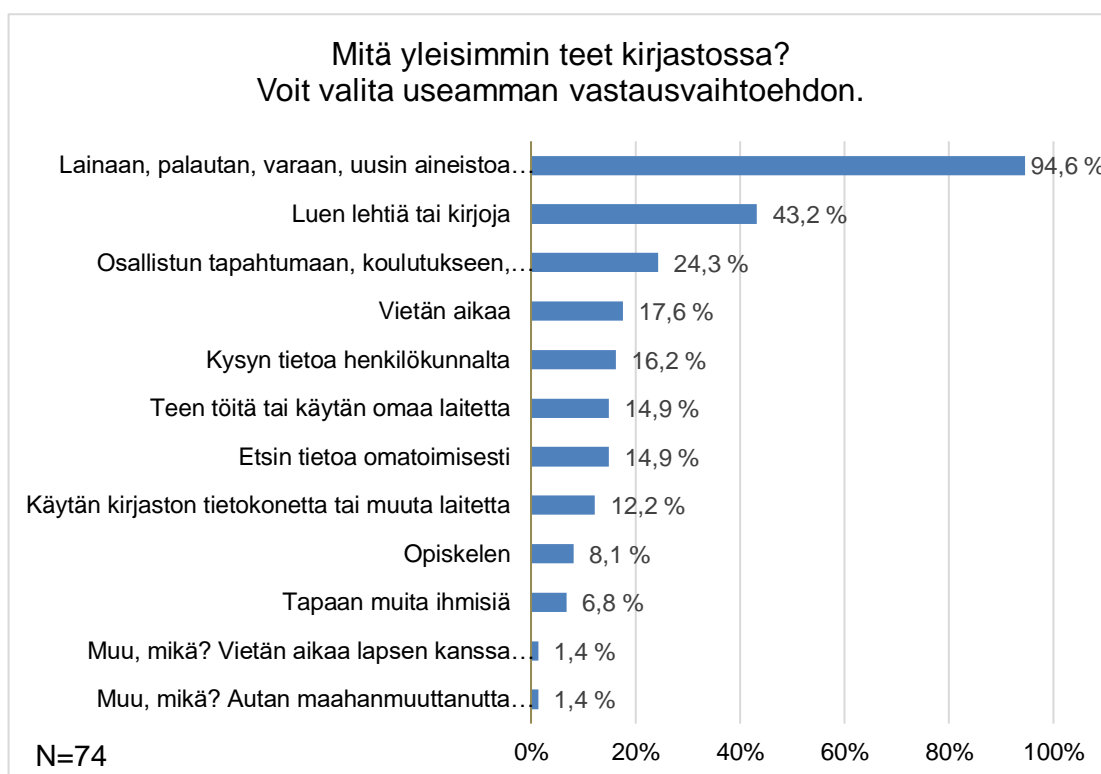
Ikäjakaumaltaan suurimmat vastaajaryhmät olivat 46-60-vuotiaat (36,5 %), 30-45-vuotiaat (33,8 %) ja 61-75-vuotiaat (24,3 %). Kyselyyn vastaajista 20-29-vuotiaat muodostivat pienimmän ikäryhmän (5,4 %). Alle 20-vuotiaita ja yli 75-vuotiaita vastaajia ei osallistunut kyselyyn lainkaan.

Suurin osa kyselyyn vastanneista (78,4 %) oli suorittanut korkeakoulu- tai yliopistotutkinnon. Toiseksi suurimman ryhmän muodostivat lukion tai opistoasteen suorittaneet (14,9 %). Ammatti-, teknisen- tai kauppakoulun oli suorittanut 4,1 % vastaajista ja perus-, keski-, kansa- tai kansalaiskoulun käyneitä oli 2,7 %.

Vastaajien ammattia tai asemaa työelämässä kysyttäessä hieman yli neljäsosa (29,7 %) toimii ylempänä toimihenkilönä tai asiantuntijatyössä. Seuraavaksi suurimmat ryhmät muodostivat eläkeläiset (17,6 %), työntekijät (16,2 %) ja toimihenkilöt (14,9 %). Muut ryhmät olivat yrittäjät (6,8 %), johtavassa asemassa olevat sekä opiskelijat (5,4 %) ja työelämän ulkopuolella olevat (4,1 %).

Vastaajista 41,9 % ilmoitti asioivansa kirjastossa vähintään kerran viikossa ja 33,8 % muutaman kerran kuukaudessa. 12,2 % kertoi asioivansa kirjastossa kerran kuukaudessa, kun taas päivittäin kirjastossa kävi 6,8 % ja muutaman kerran vuodessa tai harvemmin 5,4 % vastaajista.

Vastaajilta tiedusteltiin myös sitä, mitä he yleisimmin tekevät kirjastossa (Kuvio 1). Vastaajat saivat valita annetuista vaihtoehtoista useamman. Lähes kaikki ilmoittivat lainaavansa, palauttavansa tai uusivansa lainoja sekä tekevänsä tai noutavansa varauksia. Lähes puolet vastaajista ilmoitti lukevansa lehtiä tai kirjoja ja lähes neljäsosa osallistui tapahtumaan, koulutukseen, opastukseen tai näyttelyyn. Valmiiksi annetuista vastausvaihtoehtoista vähiten suosittuja kirjaston käyttötapoja olivat opiskeleminen ja muiden ihmisten tapaaminen. Vastausvaihtoehtoksi sai valita myös muun, itse täydennettävän kirjastonkäyttötavan. Yksi vastaaja ilmoitti auttavansa maahan muuttanutta opiskelutehtävissä ja yksi kertoi viettävänsä aikaa lapsensa kanssa kirjaston lastenosastolla.

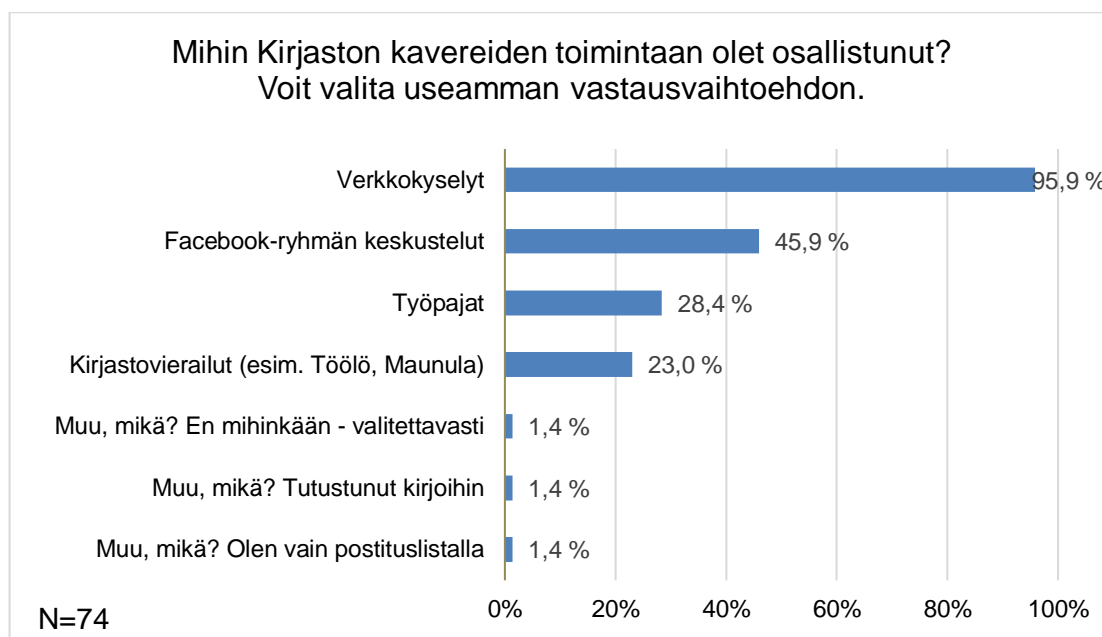


Kuvio 1. Vastaajien kirjastokäyntien sisältö.

## Kyselyn osio 2 – asiakasyhteisön toiminta

Kyselyn toisessa osiossa kysyttiin vastaajien osallistumisesta Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön toimintaan (Kuvio 2). Ensin tiedusteltiin sitä, mihin asiakasyhteisön toimintaan

vastaaja on osallistunut. Vastaajat saivat valita valmiiksi annetuista vaihtoehtoista useamman ja lisäksi valita vaihtoehdon muu ja täsmentää osallistumistaan avovastauksella. Lähes kaikki, 95,9 % vastaajista oli osallistunut verkkokyselyihin. Lähes puolet, 45,9 % ilmoitti osallistuneensa asiakasyhteisön suljetun Facebook-ryhmän keskusteluihin. Lähes kolmasosa vastaajista, 28,3 %, kertoi osallistuneensa työpajoihin ja 23 % kirjastovierailuihin. Yksi vastaajista ilmoitti, ettei ole osallistunut mihinkään toimintaan.



Kuvio 2. Vastaajien Kirjaston kavereiden toimintaan osallistumisen muodot.

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin sitä, minkä osallistumismuodon vastaaja on kokenut itselleen mieluisammaksi. Vastaajat saivat valita annetuista vaihtoehtoista vain yhden tai kohdan muu ja täsmentää vastausta omin sanoin. Yli puolet, 56,8 %, oli kokenut verkkokyselyt mieluisimmaksi osallistumismuodoksi. 20,3 % vastaajista piti työpajoja mieluisimpana osallistumismuotona. Facebook-ryhmän keskusteluja sekä kirjastovierailuja piti molempia mieluisimpana osallistumismuotona 9,5 % vastaajista.

Seuraavaksi kysyttiin, kokivatko vastaajat jonkin esitetyistä osallistumismuodoista itselleen hankalaksi. Vastaajilla oli myös mahdollista valita vaihtoehto muu ja kertoa omin sanoin vastauksensa. 60,8 % vastaajista ilmoitti, ettei ole kokenut mitään osallistumismuotoa itselleen hankalaksi. Facebook-ryhmän keskusteluja, kirjastovierailuja ja työpajoja piti itselleen hankalana osallistumismuotona kussakin kategoriassa 12,2 %.

Tämän osion viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin sitä, oliko Kirjaston kavereiden toimintaa sopivasti, liikaa vai liian vähän. Suurin osa vastaajista, 78,4 %, ilmoitti toimintaa olevan sopivasti. 18,9 % oli sitä mieltä, että toimintaa on liian vähän ja vain 2,7 % vastaajista kertoi toimintaa olevan liikaa.

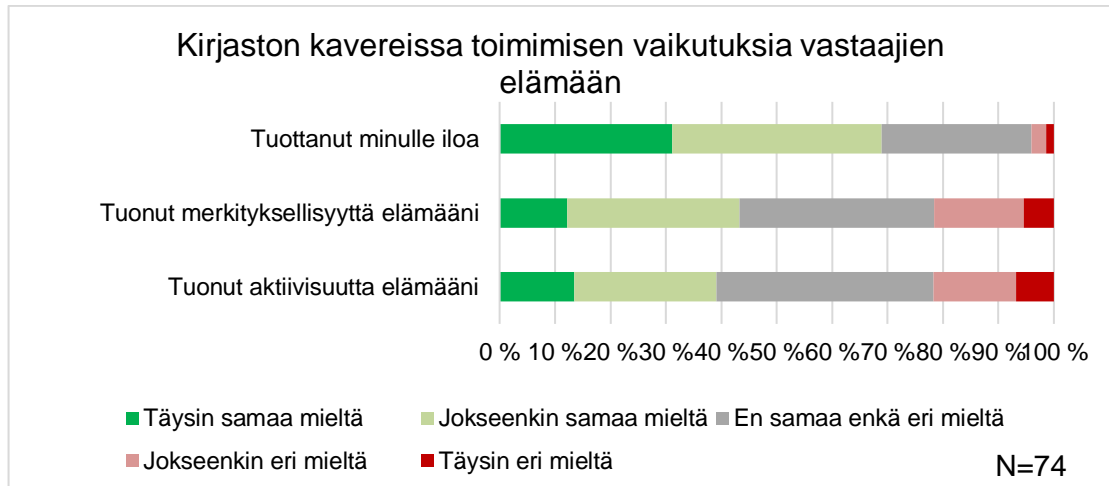
### **Kyselyn osiot 3-6 – asiakasyhteisön vaikutukset**

Tämän opinnäytetyön kyselyssä Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön vaikuttavuutta ja vaikutuksia tutkittiin ensin strukturoiduilla kysymyssarjoilla, joissa pyrittiin selvittämään asiakasyhteisössä toimimisen vaikutuksia vastaajien omaan elämään, asiakkuuteen kirjastossa sekä yhteiskunnalliseen aktiivisuuteen.

Vaikuttavuuteen liittyvät kysymykset esitettiin väittäminä, joista vastaaja sai valita parhaiten omaa kokemustaan kuvaavan vaihtoehdon asteikolla yhdestä viiteen. Vastausvaihdot olivat:

- 1 – täysin eri mieltä
- 2 – jokseenkin eri mieltä
- 3 – en samaa enkä eri mieltä
- 4 – jokseenkin samaa mieltä
- 5 – täysin samaa mieltä

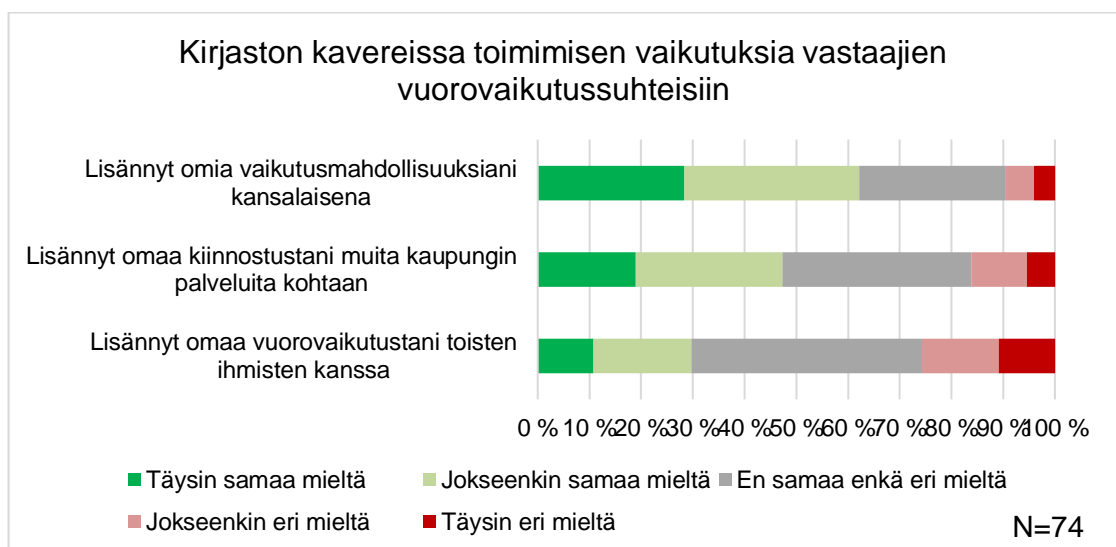
Ensin kyselyssä tiedusteltiin sitä, onko osallistuminen Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön toimintaan tuottanut heidän elämäänsä iloa, aktiivisuutta ja merkityksellisyyttä (Kuvio 3). Aktiivisuuden osalta lähes 40 % vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä siitä, että Kirjaston kavereissa toimiminen olisi tuonut aktiivisuutta heidän elämäänsä. Sama määrä vastaajista ilmoitti toisaalta olevansa jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että toiminta oli lisännyt heidän aktiivisuuttaan. Merkityksellisyydestä tiedusteltaessa hieman yli 40 % vastaajista ilmoitti sen lisääntymisestä elämässään. 35,1 % vastaajista toisaalta ei ollut samaa eikä eri mieltä merkityksellisyyden lisääntymisestä elämässään.



Kuvio 3. Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien elämään.

Seuraavissa kysymyksissä kysyttiin sitä, onko Kirjaston kavereissa toimiminen lisännyt vastaajien vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa, kiinnostusta muita kaupungin palveluita kohtaan ja vaikutusmahdollisuuksia kansalaisena (Kuvio 4). Lähes 45 % vastaajista ilmoitti, ettei ole samaa eikä eri mieltä vuorovaikutuksen lisääntymisestä. Lähes 30 % vastaajista ilmoitti olevansa jokseenkin tai täysin samaa mieltä ja hieman yli neljäsosa ilmoitti olevansa jokseenkin tai täysin eri mieltä vuorovaikutuksen lisääntymisestä.

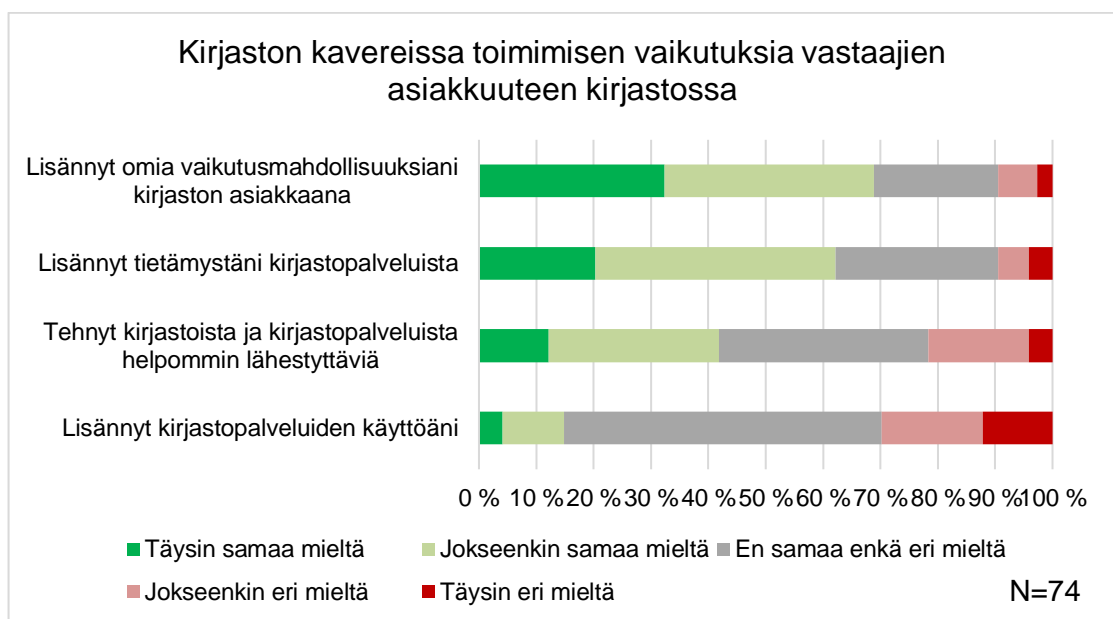
Kiinnostus kaupungin muita palveluita kohtaan oli lisääntynyt lähes puolella (47,3 %) vastaajista. Vastaajista 36,5 % ilmoitti, ettei ole samaa eikä eri mieltä kiinnostuksen lisääntymisestä. Hieman yli 60 % vastaajista ilmoitti, että asiakasyhteisössä toimiminen on lisännyt heidän vaikutusmahdollisuuksiaan kansalaisena. Lähes 30 % ei ollut samaa eikä eri mieltä vaikutusmahdollisuuksien lisääntymisestä.



Kuvio 4. Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien vuorovaikutussuhteisiin.

Seuraavissa neljässä kyselyn väittämässä kartoitettiin Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien asiakkuuteen kirjastossa (Kuvio 5). Suurin osa (62,2 %) vastaajista koki tietämyksensä kirjastopalveluista lisääntyneen. Hieman yli puolet (55,4 %) vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä siitä, onko Kirjaston kavereissa toimiminen lisännyt heidän kirjastonkäyttöään.

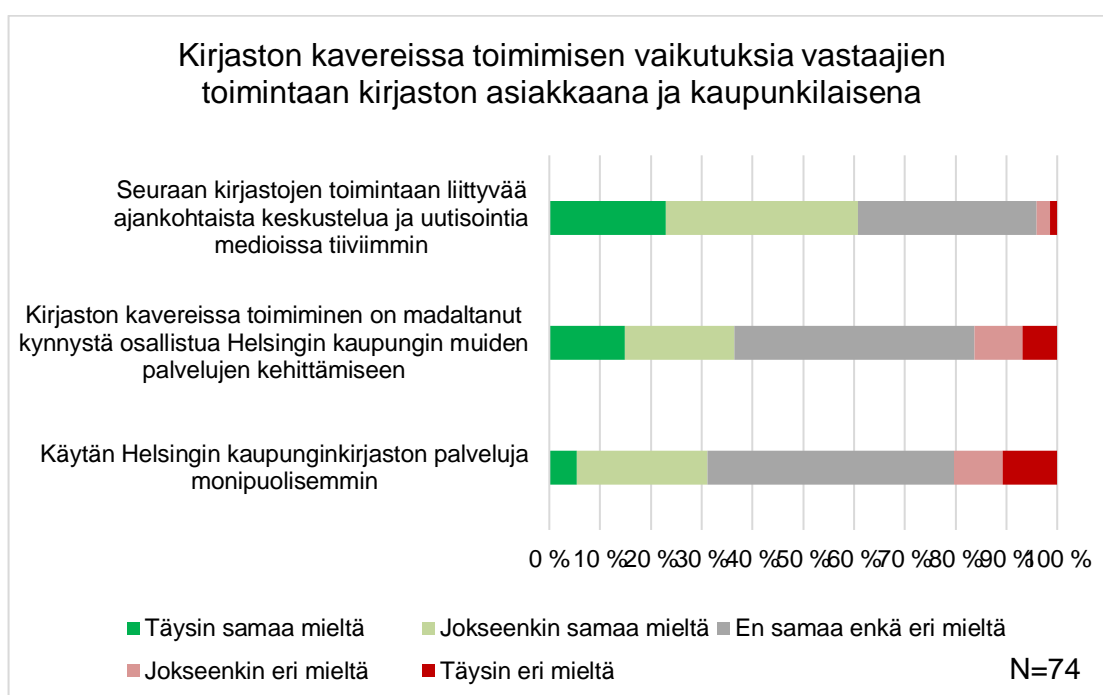
Hieman yli 40 % vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että Kirjaston kavereissa toimiminen on tehnyt kirjastoista ja kirjastopalveluista helpommin lähestyttäviä, kun taas 36,5 % vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta. Lähes 70 % vastaajista koki omien vaikutusmahdollisuuksiensa lisääntyneen kirjaston asiakkaana ja vain alle 10 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin eri mieltä omien vaikutusmahdollisuuksiensa lisääntymisestä.



Kuvio 5. Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien asiakkuuteen kirjastossa.

Kyselyn seuraavassa osiossa kartoitettiin vastaajien toimintaa kirjaston asiakkaana ja kaupunkilaisena Kirjaston kavereiden toiminnan käynnistymisen jälkeen (Kuvio 6). Kysymykseen siitä, käyttävätkö vastaajat Helsingin kaupunginkirjaston palveluja monipuolisemmin asiakasyhteisön toiminnan alkamisen jälkeen, lähes 50 % (48,6 %) vastaajista ei ollut kokenut kirjastopalvelujen käyttönsä monipuolistuneen. Hieman yli 30 %

(31,1 %) vastaajista koki kirjastopalvelujen käyttönsä monipuolistuneen Kirjaston kavereiden käynnistymisen jälkeen. Hieman yli 10 % (10,8 %) vastaajista puolestaan oli täysin eri mieltä asiasta. Kun vastaajilta kysyttiin, seuraavatko he kirjaston toimintaan liittyvää ajankohtaista keskustelua ja uutisointia medioissa tiiviimmin Kirjaston kavereiden toiminnan käynnistymisen jälkeen, hieman yli 60 % (60,8 %) vastaajista koki sen lisääntyneen, kun taas 35,1 % ei ollut kokenut muutosta. Osion viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin onko Kirjaston kavereissa toimiminen madaltanut vastaajien kynnystä osallistua Helsingin kaupungin muiden palvelujen kehittämiseen. Lähes 50 % (47,3 %) ei ollut kokenut mitään muutosta asiassa. Vastaajista 36,5 % puolestaan koki, että kynnys osallistua kaupungin palvelujen kehittämiseen on madaltunut.

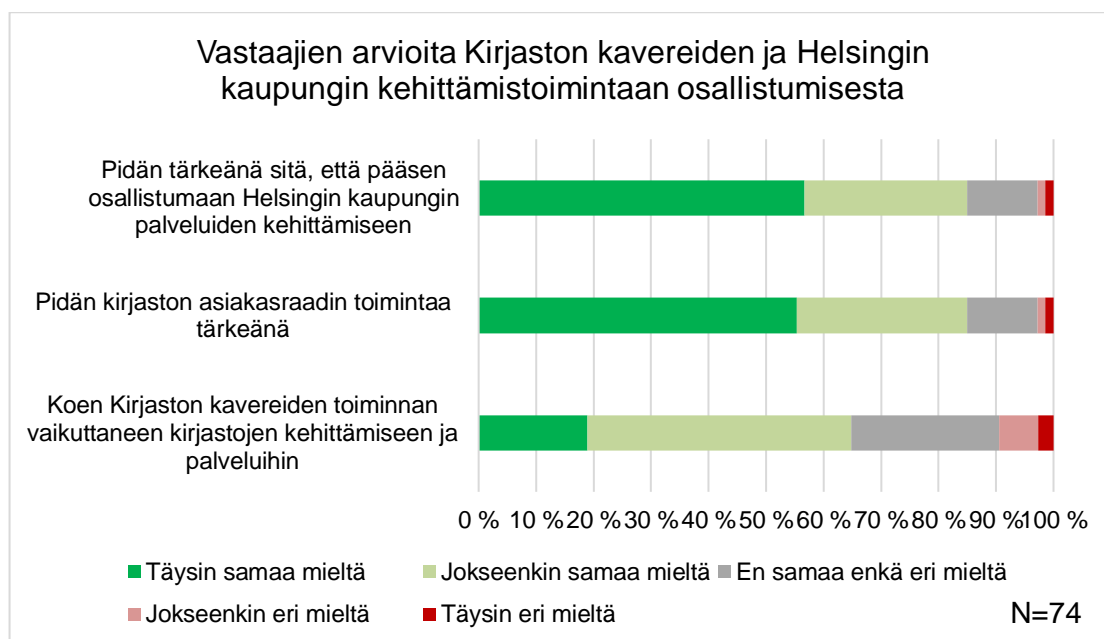


Kuvio 6. Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien toimintaan kirjaston asiakkaana ja kaupunkilaisena.

Strukturoitujen kysymyssarjojen viimeisen osion kysymykset liittyivät Kirjaston kavereiden ja Helsingin kaupungin kehittämistoimintaan (Kuvio 7). Lähes puolet (46,9 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että he ovat kokeneet Kirjaston kavereiden toiminnan vaikuttaneen kirjaston kehittämiseen tai palveluihin. Lähes 20 % (18,9 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä, kun taas hieman yli neljäsosa (25,7 %) vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta. Täysin samaa mieltä kirjaston asiakasyhteisön toiminnan tärkeydestä oli yli puolet (55,4 %) vastaajista ja lähes kolmasosa (29,7 %) oli



jokseenkin samaa mieltä asiasta. Vain yksi vastaaja oli täysin eri mieltä ja yksi jokseenkin eri mieltä asiakasyhteisön toiminnan tärkeydestä. Viimeisessä strukturoidussa kysymyksessä tiedusteltiin sitä, pitävätkö vastaajat tärkeänä sitä, että he pääsevät osallistumaan Helsingin kaupungin palveluiden kehittämiseen. Reilusti yli 80 % (85,2 %) vastaajista piti sitä tärkeänä ja vain yksi vastaaja oli asiasta täysin eri mieltä ja yksi jokseenkin eri mieltä.



Kuvio 7. Vastaajien arvioita Kirjaston kavereiden ja Helsingin kaupungin kehittämistoimintaan osallistumisesta.

## Kyselyn osio 7 - avoimet kysymykset

Kyselyn lopuksi Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön vaikuttavuutta ja vaikutuksia selvitettiin viidellä avoimella kysymyksellä.

Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin sitä, miten vastaajien mielikuva kirjastosta on muuttunut Kirjaston kavereissa toimimisen seurauksena. Ensimmäiseen kysymykseen vastauksen oli jättänyt 51 kyselyyn osallistunutta 74 vastaajasta. Avokysymyksissä vastauskentän saattoi jättää myös tyhjäksi. Valtaosa, 33 vastaajaa, oli kokenut mielikuvansa kirjastosta muuttuneen Kirjaston kavereissa toimimisen seurauksena. Neljätolista vastaajaa ei ollut huomannut oman mielikuvansa kirjastosta muuttuneen. Useimmiten vastauksissa esiin nousseita muutosteemoja olivat asiakaslähtöisyys (8 kpl), monipuolisuus (7 kpl) ja vuorovaikutus (3 kpl). Vastauksissa em. teemoja kuvattiin seuraavasti:

Käsitykseni kirjaston kyvystä dynaamisesti asiakkaiden tarpeisiin reagoivana on vahvistunut.

Pidän asiakaskeskeisestä lähestymistavasta, en tiennyt sen olevan niin vahva.

Monipuolisuus on yllättänyt positiivisesti!

Se on muuttunut kaukaisesta virastosta helpommin lähestyttäväksi vuorovaikutteiseksi palvelulaitokseksi tai kyläkeskukseksi.

Vain yhdellä vastaajista mielikuva kirjastosta oli muuttunut negatiiviseen suuntaan Kirjaston kavereissa toimimisen seurauksena:

Jännästi mielikuva kirjastosta jopa hieman huononi raadissa toimimisen seurauksena, mikä oli vähän kummallista. Koska rakastan kirjastolaitosta. Rakastan sitä asiakkaana ja rakastan sitä entisenä tuntityöläisenä (no tästä on kohta 20 vuotta, mikä jaksaa masentaa.) Ja nyt tuli kuva laitoksesta, jossa jotenkin vähän vatuloidaan asioiden kanssa.

Toisessa avokysymyksessä kysyttiin sitä, miten Kirjaston kavereissa toimiminen on muuttanut vastaajan kirjaston käyttöä. Kysymykseen vastasi 48 henkilöä, joista suurin osa (27 vastaajaa) koki, ettei Kirjaston kavereissa toimiminen ole muuttanut heidän kirjastonkäyttöään mitenkään.

No ei ihan kauheasti mitenkään. Elämäntilanne vaikuttaa kirjaston käyttöön enemmän kuin Kirjaston kaverit. Tai siis että haluaisin istua Novellikoukuissa ja tehdä vaikka mitä, mutta kun en ehdi, ja yksi asia mitä Kirjaston kavereista EI saanut, oli lisääntynyt vapaa-aika.

Viisi vastaajaa kuitenkin vastasi, että heidän kirjaston käyttönsä ei ole muuttunut, koska he ovat muutenkin jo erittäin aktiivisia kirjastonkäyttäjiä.

Ei mitenkään – käyn kirjastossa usein ja mielelläni, se on pysynyt aivan samana!

Ei juuri. Olen edelleen valppaana, että lähikirjastoja ei Helsingissä lopeteta, kuten olen "vahtinut" ja ollut aktiivinen jo vuosia Lähikirjastojen puolesta -yhdistyksessä aikanaan.

18 vastaajaa koki Kirjaston kavereissa toimimisen muuttaneen heidän kirjaston käyttöään.

Kirjastoja tarkastelee erilaisin silmin (opasteet, sisustus, oheistoiminnot).

Tunnen ja tarkkailen mitä vaikutuksia ehdotuksillamme on ollut.

Olen käyttänyt muitakin palveluita kuin tavanomaisia, eli olen esim. käyttänyt Kirjasto 10:n ompelukonetta ja kopio + skannauspalvelua. Molemmat hienoja juttuja.

Olen vantaalainen ja satunnaisesti asioinut Helsingin kirjastoissa. Huomaan toimintani Vantaan kirjastoissa muuttuneen – kirjasto on toinen olohuone, jossa vietetään aikaa.

Ainakin pidän silmät enemmän auki kehittämiskohteiden varalta yms. käydessäni kirjastoissa.

Kolmannessa avokysymyksessä tiedusteltiin sitä, millaisia Kirjaston kavereiden toiminnassa syntyneitä ideoita vastaajat ovat havainneet hyödynnettävän kirjastoissa. Kysymykseen jätti vastauksen 40 vastaajaa. 17 vastaajaa ei ollut havainnut toiminnassa syntyneitä ideoita hyödynnettävän kirjastoissa ja 7 ei osannut sanoa tai vastasi, ettei tiedä asiasta.

En ole vielä sillä silmässä havainnoinut muutoksia. Odotan kyllä kovasti näkeväni, miten ideat näkyvät Oodissa.

En mitään. Anteeksi. Mutta kun en niin mitään. Ellei sitten lasketa sitä, että Itiksen kirjaston toinen lastenosaston ipadi on viety pois. Tai ehkä se on rikki. Lastenosastojen pelikäyttöön tarkoitetut tabletit muuten olivat asia, joka työryhmän toiminnassa nousi esiin raadin keskuudesta, mutta ei siihen kyllä kovin napakasti tartuttu.

12 vastaajaa oli havainnut Kirjaston kavereissa syntyneitä ideoita hyödynnettävän kirjastoissa.

Kirjojen esillepano ja miten viitoitus / kirjat hyllyissä on tehty.

Lastenosaston muutos eräässä kirjastossa ainakin, toivon myös, että äänimaailmaan vaikuttamisen ideoistani joitain hyödynnettiin.

Neljännessä avokysymyksessä kysyttiin mitä vastaajat kokevat saaneensa itselleen Kirjaston kavereiden toimintaan osallistumisesta. Kysymykseen jätti vastauksensa 44 vastaajaa. Valtaosa vastaajista, 37 kappaletta, koki saaneensa itselleen jotakin myönteistä ja vain 5 vastaaja ilmoitti kokeneensa, ettei ole saanut paljoakaan itselleen Kirjaston kavereiden toimintaan osallistumisesta.

Uusia näkökantoja ja saanut vihiä eri palveluista.

Kokemus minulle uudesta osallistamisen toimintamallista oli huikea ja innostava.

En ole saanut mitään erityistä, sillä en ole valitettavasti päässyt osallistumaan halumallani tavalla, sillä minulla ei ole riittävästi aikaa käytettävissäni.

En varsinaisesti mitään.

Niiden vastaajien joukosta, jotka kertoivat saaneensa myönteisiä kokemuksia Kirjaston kavereiden toimintaan osallistumisesta, nousi esiin kaksi useilla vastaajilla toistuvaa teemaa: mahdollisuus vaikuttaa (12 vastaajaa) ja osallistumisen tuottama ilo (6 vastaajaa).

Vaikuttamisen tunteen, lisää tietoa, mukavaa illanviettoa, uusia kirjastokokemuksia ohi vakiokirjastojeni.

Kokemuksen merkityksellisestä vaikuttamisesta itselleni ja monille läheisilleni erittäin tärkeään palveluun.

Mukavalta tuntuu, että meitä asiakkaita kuullaan ja minä olen saanut olla yksi heistä... Koen siitä myös vastuuta, jotta edustan mahdollisimman hyvin itseni kaltaisia kirjaston käyttäjiä.

Iloa, hyvää mieltä, osallisuuden tunteen.

Iloa, pystyvyyden tunnetta.

Iloa: yhteisten asioiden / palveluiden kehittäminen on mielekästä.

Viidennessä ja viimeisessä avokysymyksessä tiedusteltiin vastaajien toivomuksia Helsingin kaupunginkirjaston asiakasraadın tulevalle toiminnalle. Kysymykseen vastasi 43 vastaajaa. Vastausten joukosta nousi esiin kaksi toistuvaa aihetta: asiakasyhteisötoiminnan jatkuvuus (10 vastaajaa) sekä toiminnan aktiivisuus (5 vastaajaa).

Ensinnäkin sitä, että se jatkuu. Asiakasraatiin voisi osallistaa lähikirjastojen toiminnallisuuden lisäämisen ja asukasaktiivisuuden kehittämisen ideointiin.

Jatkoa. Sitä, että asiakkaat otetaan jatkossakin kirjaston kehittämisessä huomioon.

Pysyvää kanavaa asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden seurantaan.

Aktiivista toimintaa.

Aktiivista ja jatkuvaa asiakaslähtöistä palveluiden kehittämistä.

Entistä enemmän interaktiivisuutta.

Muita vastaajien toiveita toiminnan tulevaisuudelle oli esimerkiksi:

Miksi näitä juttuja tehdään? Mihin näillä oikeasti voi vaikuttaa? Jos vastaukset löytyvät, niin sitten vaan eteenpäin, mutta vähän epäselväksi jäi ainakin minulle tämän raativuoden jälkeen.

Enemmän tapaamisia.

Monipuolisempaa toimintaa.

Kaikkien kirjastonkäyttäjien kuulemismahdollisuutta, vaikkei kaikki aina saa mitä haluaa.

Vielä enemmän kasvotusta yhteiskehittämistä (esim. juuri työpajoissa).

Mikäli työpajat yms. olisivat välillä viikonloppuisin, voisi niihin päästä helpommin osallistumaan?

Olisi kiva tietää miten ideoita hyödynnetty.

Tuovan hyviä ideoita toimintaan jatkossakin unohtamatta vanhoja kirjastoja.

## 5.2 Tarinallisen arvioinnin prosessin tuloksia

Tässä luvussa esitellään Tarinallisen arvioinnin prosessin eri vaiheiden tuloksia. Epämuodollisilla tutkimusmenetelmillä, kuten kerronnallisilla menetelmillä voidaan saada tut-

kittavilta henkilöiltä esiin enemmän sellaisia säännönmukaisuuksia ja seikkoja, joita kyselytutkimuksessa ei välttämättä osata kysyä. Kertomuksissa esiinnousseet kokemukset ja mielipiteet luovat yleensä monipuolisemman ja vaikuttavamman kuvan tutkittavasta teemasta kuin numeerisesti ilmaistut tulokset. (SFS-ISO 16439 2016, 50.)

Tutkimuksessa kerätyille merkityksellisille muutuskertomuksille suoritettiin ensin kertomusten luokittelu ja teemoittelu, joiden avulla pyrittiin löytämään kirjaston asiakasosuustyön vaikutuksia parhaiten kuvaavia teemoja. Teemojen pohjalta valittiin myös jostaista teemaa parhaiten kuvaava merkityksellinen muutuskertomus. Tarinallisen arvioinnin prosessin seuraavassa vaiheessa päätöksentekijät (kirjaston johtajia ja asiakasosuustyön avainhenkilöitä) arvioivat teemoitettujen muutuskertomusten merkityksellisyttä ja onnistuneisuutta. He arvioivat sitä, miten teemoitetut kertomukset heijastelevat organisaation tavoitteiden toteutumista ja miten osallistavaa asiakasyhteistyötä tulisi kehittää.

#### 5.2.1 Merkityksellisten kertomusten luokittelu ja teemoittelu

Työpajassa asiantuntijajäsenet perehtyivät ensin itsenäisesti tutkimukseen osallistujien tuottamiin merkityksellisiin muutuskertomuksiin ja etsivät niistä avainsanoja ja -lauseita sekä kertomuksia kuvaavia teemoja. Sen jälkeen jokainen kertomus käytiin yksitellen läpi ja jokainen asiantuntijajäsen esitti oman näkemyksensä kertomuksen merkittävimmistä piirteistä ja teemoista. Yhteisessä keskustelussa päätettiin kunkin kertomuksen pääteema ja käytiin läpi muut teemat. Teemoista valittiin keskustelun kautta yhdessä viisi asiakasyhteistyön kannalta merkittävintä teemaa. Teemat olivat seuraavat:

- yhteisöllisyys
- vapaaehtoistyö
- kirjastokokemuksen vahvistuminen
- aktivoituminen
- ihmisenä kehittyminen.

Teemat kirjattiin taulukkoon (Taulukko 1), josta ilmeni kertomuksen tuottajan nimimerkki, ikä ja sukupuoli (nainen, mies, joku muu) ja valitut teemat. Taulukkoon kirjattiin jokaisen teeman kohdalle numero 1, jos kyseinen teema sisältyi kertomuksen tuottajan merkityk-

selliseen muutuskertomukseen ja numero 0, jos kyseinen teema ei sisältynyt siihen. Taulukkoon on laskettu myös yhteen se, kuinka monta valituista teemoista sisältyy kuhunkin tarinaan.

Yhden kertomuksen tuottajan, Neiti Kevään, merkityksellinen muutuskertomus sisälsi kaikki viisi valittua teemaa. Kaksi kertomusta sisälsivät kolme valittua teemaa ja viisi sisälsi kaksi valittua teemaa. Teemoista *aktivoituminen* esiintyi useimmin merkityksellisissä muutuskertomuksissa, kuusi kertaa. Toiseksi yleisimmin, viisi kertaa, esiintyvät teemat olivat *kirjastokokemuksen vahvistuminen* ja *ihmisenä kehittyminen*. *Yhteisöllisyys* esiintyi neljässä kertomuksessa ja *vapaaehtoistyö* kahdessa.

Taulukko 1. Kertomuksista nousseita teemoja

Nimim	Ikä	Sukup.	Teema 1	Teema 2	Teema 3	Teema 4	Teema 5	Yht.
			Yhteisöllisyys	Vapaaehtoistyö	Kirjastokokemuksen vahvistuminen	Aktivoituminen	Ihmisenä kehittyminen	
		n/m/jm						
Abam	53	n	0	1	1	0	0	2
Elise	64	n	1	0	1	0	0	2
Kaija	62	n	0	0	0	1	1	2
Klaus	73	m	1	0	0	0	0	1
M.E.	72	n	0	0	1	1	1	3
Neiti Kevät	39	n	1	1	1	1	1	5
Pertti	57	m	0	0	1	1	0	2
Reine	55	n	0	0	0	1	1	2
Tiina	39	n	1	0	0	1	1	3
Yht.			4	2	5	6	5	

Teemojen valinnan ja taulukon täyttämisen jälkeen valittiin jokaista teemaa parhaiten edustava merkityksellinen muutuskertomus ja perusteltiin valinta.

#### 1. **Yhteisöllisyys** – ihmisiin tutustuminen, merkityksellisyyttä elämään, osallisuus.

Teemaa parhaiten edustava tarina: Elise.

Kotikaupungin elinvoimaisuus on sen ihmisissä ja mielenkiintoisella tavalla on alettu oivaltaa, miten merkittävä voima yhteisöllisyys on myös kohdatessa yksilöitymisen ja urbanisoitumisen haasteita, vaikkapa yksinäisyyttä. Tähän kokonaisuuteen sijoittuu minulla Kirjastoheimo. On ollut palkitsevaa mieltää itsensä osaksi tällaista yhteistä aarretta.

**Asiantuntijaryhmän perustelu:** Elise ilmaisee vahvasti yhteisöllisyyden merkityksen kasvamisesta Kirjastoheimotoiminnan kautta, se on ollut hänelle merkittävä kokemus.

## 2. Vapaaehtoistyö

Teemaa parhaiten edustava tarina: Neiti Kevät.

Koen saavani Kirjastoheimon kautta toteuttaa vapaaehtoistyötä, joka on kiinnostanut minua jo pidemmän aikaa. Kirjastoheimojäsenyys on madaltanut kynnystä kohti seuraavaa askelta vapaaehtoistoiminnan saralla.

**Asiantuntijaryhmän perustelu:** Vapaaehtoistyö nousi esiin useammassakin kertomuksessa, mutta Neiti Kevään kertomuksessa tulee esille, että Kirjastoheimoissa toimiminen on antanut hänelle sysäyksen lähteä mukaan vapaaehtoistyöhön, jossa toimimista hän aikoo laajentaa vielä tulevaisuudessa.

## 3. Kirjastokokemuksen vahvistuminen - kirjastojen ja kirjallisuuden puolustaminen, kirjastopalvelujen ja -instituution omistajuus, kirjastotuntemuksen lisääntyminen.

Teemaa parhaiten edustava tarina: Abam ja Pertti.

Abam: Myös koko kaupunginkirjastoinstituutio oli Kirjastoheimon tapaamisten myötä tullut omaksi erityisesti Töölön kirjaston tapaamisen myötä. Koin, että kun minulla oli lupa eläytyä asiakkaan rooliin, kommentoida esimerkiksi opasteita ja palveluiden saatavuutta, "omistin" palvelut aivan eri tavalla kuin ennen. Talo ja sen tapahtumat tulivat jollakin tavalla lähemmäs minua.

**Asiantuntijaryhmän perustelu:** Abam kertoi tarinassaan useassa eri kohdassa omistajuuden vahvistumisesta, se on selvästi ollut hänelle merkittävä muutoksemus.

Pertti: Kirjastoheimo on vaikuttanut minuun ja muuttanut minua, koska nyt olen Oodin puolustaja, vaikka Kirjastoheimo-toiminnassa onkin mennyt mielestäni moni asia pieleen. Pettymyksistä huolimatta koen jotenkin Oodin omakseni eli TOIS-  
TAISEKSI olen edelleen Oodin-puolustaja, mutta kauanko jaksan?

**Asiantuntijaryhmän perustelu:** Pertti ilmaisee selkeästi, että Kirjastoheimo on vaikuttanut siihen, että hänestä on tullut keskustakirjasto Oodin puolustaja.

## 4. Aktivoituminen - oman tarpeen toteuttaminen, oma osaaminen hyötykäyttöön, omien ideoiden jakaminen

Teemaa parhaiten edustava tarina: M.E. ja Kaija

M.E.: Olen saanut ärsykkeen, joka piti tarkistaa. Aion jatkaa kirjastojen tutkimista!

**Asiantuntijaryhmän perustelu:** Tarinassa tulee esiin voimakas aktivoituminen ja sen seurauksena halu tuntea erilaisia kirjastoja paremmin ja tarkistaa omia ennakkokäsityksiään niistä.

Kaija: Olen saanut aiemmin kehittämistyössä hankkimani osaamisen hyötykäyttöön, kun olen päässyt mukaan kehittämistilanteisiin. Oleellista on se, että tilaisuuksista (tietokirjalukupiiri, robotti) on vinkattu oikeaan aikaan, olen tarttunut niihin (Kontulan kehittäminen Anun kanssa) ja sitkeästi osallistunut ja vienyt ideoitani läpi (robotti, oman lukupiirin muodostaminen). Asiat, joissa olen saanut olla mukana, ovat nivoutuneet toisiinsa ja antaneet itseluottamusta ja innostusta osallistua hyvinkin erilaisiin haasteisiin.

**Asiantuntijaryhmän perustelu:** Kirjastoheimo toimii Kaijalle omien ideoiden ja osaamisen jakamisalustana.

## 5. Ihmisenä kehittyminen - rohkeuden ja itseluottamuksen kasvaminen, merkityksellisyyden tunne.

Teemaa parhaiten edustava tarina: Reine ja Tiina.

Reine: Nyt kuitenkin tämän sarjakuvayhteistyöideoinnin kautta olen alkanut luottaa itseeni enemmän myös ideoijana. Tällä asialla on minulle valtava merkitys ja se on alkanut näkyä myös elämäni muissa yhteyksissä. Olen rohkeampi ja aloitteellisempi.

**Asiantuntijaryhmän perustelu:** Reine korostaa muutoksen merkitystä itselleen ja sanoo suoraan sen vaikutusten näkyvän myös muilla elämänsä alueilla.

Tiina: On jollain lailla niinku ajatellut itseään sillain, että minä olen tätä, kun itseasiassa minä olen paljon muutakin, mutta se ei oo vaan niinku tullut ehkä esille tai osannut sillä lailla, kun sitten taas se, että liittyi heimoon niin sitä kautta sitten niinku tajusikin sen et itseasiassa, että täähän on mun lahja, että mä niinku oon tämmönen niinku kehittäjä ja innostaja ja innostuva tyyppi.

**Asiantuntijaryhmän perustelu:** Kirjastoheimon tapaamiset ja jäsenyys ovat vaikuttaneet siihen, että Tiinan käsitys hänestä itsestään on muuttunut.

Lopuksi työpajassa jokaisesta kertomuksesta etsittiin tarkasteltavan kertomuksen merkityksellisin muutосkokemus, jotka olivat seuraavat:

- Abam: Kirjastoinstituution omistajuus, omaksi tunteminen
- Elise: Yhteisöllisyyden merkitys
- Kaija: Aktivoituminen oman osaamisen ja ideoiden jakamisessa



- Klaus: Toive yhteisöllisyydestä, samanhenkisistä ihmisistä koostuvan yhteisön muodostumisesta
- M.E.: Aktivoituminen, kirjastokokemuksen laajentuminen
- Neiti Kevät: Mahdollisuus toteuttaa vapaaehtoistyötä ja aktivoituminen sen suhteen
- Pertti: Halu puolustaa Oodia
- Reine: Oma käsitys itsestä muuttunut, löytänyt itsestään ideoijan, saanut rohkeutta ja aloitteellisuutta
- Tiina: Oma käsitys itsestä muuttunut, löytänyt itsestään kehittäjätyypin

### 5.2.2 Päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden arvioinnin tulokset

Tarinallisen arvioinnin prosessin kolmannessa vaiheessa toteutettiin päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden arviointityöpaja, jossa käsiteltiin Kirjastoheimon jäsenten taustoitettuja ja teemoitettuja merkittäviä muutuskertomuksia.

Työpajan ensimmäisessä vaiheessa osallistujat tutustuivat teemoitettuihin muutuskertomuksiin ja keskustelivat jokaisen kertomuksen merkittävimmästä muutuskokemuksesta ja teemoista sekä arvioivat sitä, miten kertomukset heijastelivat organisaation tavoitteita. Työpajan toisessa vaiheessa osallistujat valitsivat asiakasosallisuustyön vaikuttavuutta parhaiten kuvaavan kertomuksen yhteisesti keskustellen ja perustelivat valintansa. Tavoitteena oli valita organisaation tavoitteiden ja tulevaisuuden linjauksien kannalta merkittävin muutuskertomus ja kirjata se perusteluineen.

#### **Työpajan ensimmäisen vaiheen tuloksia**

Abamin kertomuksesta osallistujat nostivat esiin seuraavia teemoja: *välineellisyys* (Kirjastoheimossa toimiminen kirjattuna vapaaehtoistyönä CV:hen), *vapaaehtoistyö lisäarvona* ja *kirjastoverkon omistajuus*. Analyysivaiheen työpajassa asiantuntijajäsenet olivat valinneet yhdessä Abamin kertomuksen teemaksi *kirjastokokemuksen vahvistumisen*, joka sisälsi seuraavat alateemat: *kirjaston ja kirjallisuuden puolustaminen*, *kirjastopalvelujen ja -instituution omistajuus* sekä *kirjastotuntemuksen lisääntyminen*. Päätöksentekijät ja avainhenkilöt tunnistivat osittain samoja teemoja kertomuksesta, mutta nostivat esiin myös uusia teemoja, kuten välineellisyyden ja lisäarvon. Työpajan osallistujien mukaan Abamin kertomuksessa toteutuivat Helsingin kaupungin strategian osallisuustavoitteet. Abamin kertomuksesta käy ilmi se, että hän kokee voivansa vaikuttaa kaupungin

asioihin ja kokee sen myös merkityksellisenä itselleen, mutta vaikutus ei ole yksisuuntaista vaan myös kaupunki hyötyy Abamin panoksesta.

Neiti Kevään kertomuksesta nostettiin työpajassa esiin seuraavia teemoja: *yhteiskehittäminen, uuden oppiminen, yhteisöllisyys, kirjastokäsitteen laajeneminen, ihmisenä kehittyminen, rohkaistuminen ja voimaantuminen*. Analyysivaiheen työpajassa asiantuntijatiimi valitsi Neiti Kevään teemaksi vapaaehtoistyön, joka nousi esiin myös päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden keskustelussa. Heidän mukaansa Neiti Kevään kertomuksessa toteutui Kirjastoheimo-asiakasyhteisön tavoitteet, joita ovat valtaistaminen, osallistaminen ja sitouttaminen.

Kaijan kertomuksen keskeisimmiksi teemoiksi päätöksentekijät ja avainhenkilöt valitsivat *turhautumisen, pettymyksen, toiveikkuuden ja aktiivisuuden*. Aiemmassa, analyysivaiheen työpajassa, Kaijan kertomuksen teemaksi oli valittu *aktivoituminen*, mikä poikkesi päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden valitsemista teemoista. He korostivat, että Kaija oli kertomuksen mukaan jo valmiiksi aktiivinen, eikä ollut aktivoitunut Kirjastoheimon toiminnan myötä. Työpajan osallistujat pohtivat sitä, miten huippuaktiiviselle henkilölle voitaisiin tarjota väyliä ja mahdollisuuksia osallistua toiminnan kehittämiseen.

Nimimerkki M.E.:n kertomuksesta työpajan osallistujat nostivat esiin seuraavia teemoja: *aktivoituminen, ihmisenä kehittyminen, kukoistaminen, ovien avautuminen ja toiminnan merkitys henkilölle itselleen*. Teemoista *aktivoituminen* oli myös analyysivaiheen työpajan osallistujien valinta. M.E.:n kertomus heijasteli päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden mukaan Lakia yleisistä kirjastoista (1492/2016), jonka yksi tavoite on edistää aktiivista kansalaisuutta.

Pertin kertomuksesta päätöksentekijät ja avainhenkilöt nostivat keskeisimpinä esiin *turhautumisen ja pettymyksen* Kirjastoheimon toimintaan ja mahdollisuuksiinsa vaikuttaa. Analyysivaiheen työpajassa Pertin kertomuksen teemaksi valittiin kirjastokokemuksen vahvistuminen, jonka alateemoiksi kirjattiin *kirjaston ja kirjallisuuden puolustaminen, kirjastopalvelujen ja -instituution omistajuus sekä kirjastotuntemuksen lisääntyminen*. Kahden eri työpajan osallistujien teemoitus poikkesi siis toisistaan. Pertin kertomuksen kohdalla käytiin samaa pohdintaa kuin Kaijan kertomuksenkin kohdalla siitä, kuinka saada aktiivisen henkilön potentiaali käyttöön hänelle sopivalla osallistumisen tavalla niin, että molemmat osapuolet hyötyisivät siitä.

Reinen kertomuksesta työpajan osallistujat valitsivat teemaksi *ihmisenä kehittymisen*, mikä oli myös analyysivaiheen työpajan osallistujien valinta, missä ihmisenä kehittyminen määriteltiin *rohkeuden ja itseluottamuksen kasvamiseksi sekä merkityksellisuuden tunteeksi*. Reinen kertomuksen muutostokemus sopii hyvin päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden mukaan Helsingin kaupungin strategian ja osallisuusmallin mukaiseen osallistavaan toimintatapaan. Reinen tausta tapahtumajärjestäjänä ja kaupunkiaktiivina koettiin arvokkaaksi ja hänen kokemustaan ja potentiaalia tulisi hyödyntää organisaation kehittämistyössä.

Elisen kertomuksesta päätöksentekijät ja avainhenkilöt nostivat teemaksi yhteiskunnallisuuden ja yhteisöllisyyden. Osallistujien mukaan Elisen kertomuksesta käy ilmi, että hän ei ajattele vain itseään, vaan myös muita yhteisön jäseniä. Myös analyysivaiheen työpajassa valittiin Elisen kertomuksen teemaksi yhteisöllisyys. Elisen kertomus tukee Helsingin kaupungin strategiaan ja osallisuuteen liittyviä tavoitteita, jotka korostavat sitä, että osallistavan toiminnan muodot tavoittaisivat mahdollisimman monenlaisia kaupunkilaisia. Elisen kertomuksessa korostui ajatus siitä, että myös muut kuin aktiiviset kansalaiset olisi hyvä saada osallistumaan kaupungin toimintaan ja kehittämiseen.

Tiinan kertomuksesta työpajan osallistujat nostivat esiin seuraavia teemoja: *halu vaikuttaa, yhteisöllisyys ja ihmisenä kehittyminen*. Myös analyysivaiheen työpajassa ihmisenä kehittyminen valittiin Tiinan kertomuksen teemaksi, näkemykset olivat siis yhteneväiset. Tiinan kokemus heijastelee päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden mukaan Kirjastoheimon tavoitteita.

### **Työpajan toisen vaiheen tuloksia**

Siuralan ym. (2019, 22) mukaan päätöksentekijöiden ja esimiesten tehtävä organisaatiossa on linjata osallistavaa työtä. Päätöksentekijöille ja avainhenkilöille pidetyssä työpajassa osallistujat linjasivat Helsingin kaupunginkirjaston asiakasosallisuustyön tulevaisuutta valitsemalla yhden merkityksellisen muutostokemuksen, joka heidän mielestään kuvaa parhaiten asiakasosallisuustyön vaikuttavuutta suhteessa organisaation tavoitteisiin. Tarinallisen arvioinnin menetelmässä korostetaan yhteisen näkemyksen ja perusteluiden merkitystä.

Päätöksentekijöiden ryhmä valitsi merkittävämmäksi muutostokemukseksi Kaijan kertomuksen. Kertomuksen merkittävimmäksi muutostokemuksiksi tunnistettiin pettymys ja turhautuminen siitä, että hänen aktiivisuuttaan ja potentiaalia ei ole otettu vastaan toivo-

tulla tavalla. Toisaalta kertomuksessa nousi esiin myös toiveikkuus mielekkäästä osallistumisesta kirjastojen kehittämiseksi. Kaijan kertomuksen koettiin olevan asiakasosallisuustyön tulevaisuuden kannalta mielenkiintoisin.

Työpajassa päätöksentekijät ja avainhenkilöt kirjasivat valinnalleen seuraavat perustelut ja linjaukset asiakasyhteisötoiminnan tulevaisuuden suhteen:

Kaijan kertomuksessa on kuvattu pettymystä ja turhautuista Kirjastoheimon toiminnan alkutaipaleelta, mutta hänet on ohjattu osallistumaan robottityöpajaan, jossa hän on päässyt käyttämään osaamistaan hyödyksi. Tästä on muodostunut hänelle positiivinen kokemus osallistumisesta ja vaikuttamisesta.

Kertomuksessa on tunnistettu organisaatiomme heikot kohdat ja kyseinen kertomus herätti myös eniten keskustelua ja pohdintaa siitä, mitä osallistamisen pitäisi olla. Ihmiset haluavat vaikuttaa mutta julkisen sektorin prosessit ovat jähmeitä ja hitaita. Usein vastassa on jokin lakipykälä ja jotta osallistaminen olisi palkitsevaa, organisaation pitäisi olla ketterä. Organisaatiossa pitäisi olla erilaisia polkuja erityyppisille osallistujille ja väyliä myös niille, joilla on paljon osaamista. Osaaminen tulisi saada hyötykäyttöön, koska siitä olisi hyötyä molemmille osapuolille.

Henkilökunnan tulisi olla silmät avoinna asiakasrajapinnassa, sillä jos tämän tyyppisiä asiakkaita ei tunnisteta, niin koko osallistaminen on silloin vain teoriaa. Kaijan kertomusta voisi luetuttaa organisaation työntekijöillä ja kysyä heiltä, miten te toimitte, että Kaijan kaltaiset saataisiin mukaan innokkaiksi tekijöiksi. Osallistujille tulisi tuoda esiin myös se, minkälaisia askelia on mahdollisuus ottaa ja mitä voidaan tehdä. Pitäisi olla malttia tarjota tämänkaltaisille aktiivisille toimijoille enemmän, antaa heille syöttejä ja kehottaa mukaan toimintaan. Juuri tällaisia pitää olla mukana kehittämistyössä. Riskinä on, että jos ei tässä onnistuta, kuinka kauan tällaiset turhautuneet aktiivit jaksavat olla mukana toiminnassa? Pallo on kirjastolla, mikä on se polku asiakasosallistamisessa tällaisille ihmisille?

Haasteen määrän tulee kuitenkin olla erilainen eri ihmisille ja myös kaikkein heikoimmassa asemassa olevat pitäisi ottaa mukaan osallistamalla. Toisille riittää mielipiteen kertominen, toisille tulee tarjota tekemistä. Miten varmistetaan se, ettei kohdattaisi ihmisiä yhdenmukaisena joukkona? Organisaation tulisi tarjota myös kevyitä osallistumisen muotoja niille kiireisille, joilla ei ole ei halua sitoutua.

### 5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Yleisesti tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä mutta laadullinen tutkimus kritisoi näiden käsitteiden käyttöä, koska ne ovat synyneet kvantitatiivisen tutkimuksen piirissä ja vastaamaan sen tarpeita. Laadullisen tutkimuksen luotettavuudelle ei ole olemassa yksiselitteistä ohjeistusta, mutta seuraavista seikoista ja niiden välisellä sisäisellä johdonmukaisuudella voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta:

- tutkimuksen kohteen ja tarkoituksen määrittely
- omat sitoumukset tutkimuksessa

- aineiston keruun raportointi
- tutkimuksen tiedonantajien valintaperusteet
- tutkijan ja tiedonantajan suhteen arviointi
- tutkimuksen kesto
- aineiston analyysin selvittäminen
- tutkimuksen riittävä raportointi.

(Tuomi ja Sarajärvi 2018, 160;163-164.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen kohde ja tarkoitus ovat tarkoin määriteltäviä. Opinnäytetyössä tutkitaan Helsingin kaupunginkirjaston kahden eri aikaan toimineen asiakasyhteisön vaikuttavuutta toimeksiantona omalle organisaatiolle. Koska tämän opinnäytetyön tekijät tuntevat tutkimansa yhteisön, on tutkijoiden ja tiedonantajien suhteen vaikutus tunnistettu ja otettu huomioon siten, ettei se vaikuta tiedonkeruun tai tulosten arvioinnin prosessiin.

Tässä opinnäytetyössä menetelminä on käytetty kahta erilaista tutkimusmenetelmää, kyselyä ja tarinallista arviointia, joita voidaan tarkastella tutkimuksen yleistettävyyden kannalta eri näkökulmista. Kuten ISO 16439-standardissa todetaan, kyselyt ja haastattelut ovat tieteessä yleisesti hyväksytyjä menetelmiä laadullisissa tutkimuksissa. Epämuodollisia näyttöjä, joihin kerronnallinen arviointi kuuluu, ei pidetä yleensä tieteellisesti luotettavina, koska otokset ovat usein liian pieniä ja kertomukset voivat olla monitulkintaisia. Epämuodolliset menetelmät ovat kuitenkin hyödyllisiä yhdistettyinä esimerkiksi kysely- tai haastattelututkimuksiin, kuten tässä opinnäytetyössä on tehty. (SFS 2016, 59.)

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006c) mukaan tutkimukseen osallistuvien on voitava luottaa, että heidän anonymiteettinsa säilyy ja heitä informoidaan tutkimuksen tarkoituksesta. Tässä opinnäytetyössä verkkokyselyn vastaukset käsiteltiin anonymisesti, mutta Tarinallisen arvioinnin prosessissa opinnäytetyön tekijät tapasivat tutkimukseen osallistuvat henkilöt, joten tutkimuksen tekijät tiesivät, mikä tarinoista on kenenkin osallistujan kertoma. Tutkimuksen osallistujien anonymiteettiä vahvistettiin siten, että he saivat valita itselleen nimimerkin, jota heistä käytettiin tarinoiden käsittelyn yhteydessä. Seuraavien tutkimusprosessin vaiheiden osallistujat eivät siten voineet tunnistaa tarinoiden tuottajia.

Tarinallisen arvioinnin neljäs ja viimeinen vaihe on palautevaihe, jossa tutkimuksen tuloksista raportoidaan ja tiedotetaan koko organisaatiolle (Siurala ym. 2019, 12). Sen lisäksi tutkimustulokset tullaan raportoimaan tutkimukseen osallistujille sekä tutkimus julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu Helsingin kaupunginkirjaston kahden eri aikaan toimineen asiakasyhteisön, Kirjaston kavereiden ja Kirjastoheimon, vaikuttavuutta. Tavoitteena oli tutkia sitä, millaisia tuloksia kaksi erilaista tutkimusmenetelmää, kysely ja Tarinallisen arvioinnin menetelmä, tuovat esiin kirjaston asiakasyhteisötyön vaikuttavuudesta. Opinnäytetyössä arvioidaan myös valittujen menetelmien käyttökelpoisuutta vaikuttavuuden arviointiin sekä sitä, saadaanko niiden avulla sellaista tietoa, jonka avulla kirjastojen toimintaa ja palveluita voitaisiin kehittää ja suunnata.

Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön jäsenille toteutettiin kesällä 2018 verkkokysely, johon vastasi 74 henkilöä. Kysely sisälsi kysymyksiä, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan asiakasyhteisötoimintaan osallistumisen vaikutuksia mm. omaan elämäänsä, kirjaston käyttöönsä ja kirjastojen kehittämiseen. Kysymykset olivat strukturoituja, minkä lisäksi vastaajille esitettiin neljä avokysymystä.

Kyselyn lisäksi keväällä 2019 aloitettiin Tarinallisen arvioinnin prosessi, johon kerättiin merkittäviä muutuskertomuksia vapaaehtoisilta Kirjastoheimon jäseniltä. Prosessin mukaisesti kertomuksia käsiteltiin työpajoissa, ensin asiantuntijajoukossa ja sen jälkeen päätöksentekijöiden ryhmässä. Tarinallinen arviointi valittiin menetelmäksi osittain siitä syystä, että siinä toteutuu Marklessin ja Streatfieldin (2017, 12) näkemys inklusiivisesta lähestymistavasta vaikuttavuuden arviointiin, jossa palvelujen käyttäjät eivät ole vain arvioinnin kohteita vaan mukana arviointiprosessissa.

### 6.1 Kirjaston kavereille tehty kysely

Helsingin kaupunginkirjaston Kirjaston kaverit -asiakasyhteisölle toteutetun vaikuttavuuskyselyn demografisista taustakysymyksistä selvisi, että kirjaston asiakasyhteisötoimintaan näyttää osallistuvan suurimmaksi osaksi naisia. Kyselyn mukaan asiakasyhteisötoiminta näyttää kiinnostavan erityisesti korkeakoulutettuja henkilöitä, joista neljäsosa työskentelee ylempinä toimihenkilöinä tai asiantuntijatehtävissä. Vastanneiden ikäkauman perusteella puolestaan voidaan päätellä, että nuoria aikuisia ei tämän kaltainen asiakasyhteisötoiminta välttämättä houkuttele. Taustoitavissa kysymyksissä tiedusteltiin myös toiminnassa mukana olleiden asiointitiheyttä kirjastossa ja vastauksista voitiin

päätellä, että asiakasyhteisötoimintaan osallistuvat ovat erittäin aktiivisia kirjaston käyttäjiä.

Vuosina 2016 – 2018 toiminut Kirjaston kaverit -asiakasyhteisö, jonka jäsenille kysely kohdistettiin, toimi alkuun pitkälti vain verkossa, minkä vuoksi kyselyn vastauksissa korostuikin verkkokyselyihin osallistuneiden jäsenten määrä (95,9 %) sekä vastaajien kokemus verkkokyselyistä mieluisimpana osallistumismuotona. Sittenkin Helsingin kaupunginkirjaston asiakasyhteisötyö on kehittynyt enemmän kasvokkaisten kohtaamisten suuntaan, mikä luultavasti näkyisi vastauksissa, jos sama kysely toistettaisiin Kirjastoheimon jäsenille.

### **Asiakasyhteisön toiminnan vaikutuksia**

Kyselyn osioissa 3-7 pyrittiin selvittämään asiakasyhteisötoiminnan vaikuttavuutta. Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön toiminnan vaikuttavuutta vastaajien omaan elämään tiedusteltiin esittämällä strukturoituja kysymyksiä, joissa vastaajien tuli arvioida sitä, onko toimintaan osallistuminen tuottanut heille iloa, aktiivisuutta tai merkityksellisyyttä elämään. Valtaosa vastaajista oli kokenut saaneensa myönteisiä vaikutuksia elämäänsä asiakasyhteisötoimintaan osallistumisen myötä. Lähes 70 % vastaajista koki, että asiakasyhteisötoimintaan osallistuminen oli tuottanut iloa heidän elämäänsä.

Seuraava kysymyssarja käsitteli muutoksia vastaajien vuorovaikutussuhteissa ja kiinnostusta kaupungin muiden palvelujen suhteen sekä vaikutusmahdollisuuksia kansalaisena. Alhainen luku vuorovaikutuksen lisääntymisessä asiakasyhteisötoiminnan myötä selittyy verkkotyöskentelyn korostumisella Kirjaston kavereiden toiminnassa. Sen sijaan valtaosa vastaajista oli kokenut vaikutusmahdollisuuksiensa lisääntyneen kansalaisina, mikä heijastelee sitä, että kirjaston asiakasyhteisötoiminta toteuttaa mm. Helsingin kaupungin strategiaa sekä voimassa olevaa Lakia yleisistä kirjastoista (1492/2016), joissa aktiivinen kansalaisuus ja osallistuminen on nostettu keskiöön. Sama päämäärä esiintyy Jochumsenin ym. (2012, 589) neljän tilan mallissa, jonka mukaan kirjastojen tulisi tavoitella asiakkaiden valtaistumista ja aktiivisen kansalaisuuden tukemista.

Tiedusteltaessa Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia vastaajien asiakkuuteen kirjastossa kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että asiakasyhteisötoimintaan osallistuminen on merkittävästi vaikuttanut siihen, että he kokevat vaikutusmahdollisuuksiensa kirjaston asiakkaina lisääntyneen sekä tietämyksensä kirjastopalveluista kasvaneen merkittävästi. Tulos antaa selkeän signaalin siitä, että Kirjaston kaverit -asiakasyhteisötoiminnalla on ollut myönteisiä vaikutuksia vastaajien kokemuksiin kansalaisina, joilla on



mahdollisuus vaikuttaa kunnallisiin palveluihin, mihin Helsingin kaupungin strategialla ja Lailla yleisistä kirjastoista (1492/2016) tähdätään.

Samassa kysymyssarjassa tiedusteltiin myös sitä, onko Kirjaston kavereissa toimiminen lisännyt vastaajien kirjaston käyttöä. Vastauksista voidaan päätellä, että kirjaston käyttö ei ole vastaajilla lisääntynyt, koska vastaajien asiointitiheys kirjastoissa on jo valmiiksi korkea. Vastaajat ovat aktiivisia kirjaston käyttäjiä, joten asiakasyhteisössä toimiminen ei ole siksi vaikuttanut lisäävästi heidän kirjastokäyntiensä määrään. Sama seikka on pääteltävissä siitä, että vastaajat eivät koe myöskään kirjaston käyttönsä monipuolistuneen.

Kirjaston kaverit -asiakasyhteisössä toimiminen on vaikuttanut merkittävästi siihen, että valtaosa vastaajista seuraa kirjaston toimintaan liittyvää ajankohtaista uutisointia entistä tiiviimmin. Tästä on pääteltävissä, että kirjaston asiakasyhteisötoiminta lisää osallistujien tietoisuutta ja kiinnostusta kirjastoon liittyvissä asioissa sekä toimii myös hyvänä viestintä- ja markkinointikanavana kirjastopalveluille.

Asiakasyhteisön vaikuttavuuden kannalta strukturoitujen kysymysten viimeisen osion merkittävin kysymys käsitteli Kirjaston kavereissa toimimisen vaikutuksia kirjastojen kehittämiseen ja palveluihin. Tuloksesta voidaan päätellä, että suurin osa kyselyyn vastanneista oli kokenut asiakasyhteisötoiminnan olleen vaikuttavaa. Lisäksi vastaajat pitivät erityisen tärkeänä niin Kirjaston kavereiden toimintaa kuin sitä, että he pääsevät osallistumaan Helsingin kaupungin palveluiden kehittämiseen. Kirjaston asiakasyhteisötoiminnan voidaan katsoa toteuttavan onnistuneesti Helsingin kaupungin strategiaa, jonka mukaan kaupungin toimivuus rakentuu avoimelle ja osallistavalle toimintatavalle (Helsingin kaupunki 2018).

### **Huomioita kyselyn avokysymyksistä**

Ensimmäisessä avokysymyksessä tiedusteltiin vastaajien mielikuvan muuttumista kirjastosta asiakasyhteisössä toimimisen seurauksena. Vastauksista on tulkittavissa, että asiakasyhteisössä toimimisella on ollut vaikutusta vastaajien mielikuvaan kirjastosta. Lähes kaikissa vastauksissa muutoksen vaikutus oli myönteinen ja vain yhdessä negatiivinen.

Samoin kuin strukturoiduissa kysymyksissä kysyttäessä vastaajien kirjaston käytön muuttumisesta asiakasyhteisötoiminnan seurauksena, myös avovastauksissa heijastui se, että suurimmalla osalla vastaajista kirjaston käyttö ei ollut juurikaan muuttunut, koska

he ovat olleet jo ennestään aktiivisia kirjaston käyttäjiä. Niissä vastauksissa, joissa kerrottiin muutoksista kirjaston käytön suhteen, nousi esiin kuitenkin kirjaston kannalta mielenkiintoisia seikkoja. Vastaajat olivat esimerkiksi alkaneet tarkastella tiloja eri tavoin ja pohtia sitä, mitä kirjastoissa voisi kehittää sekä tutustumaan palveluihin, joita eivät olleet aiemmin käyttäneet. Tämä heijastelee hyvin Jochumsenin ym. (2012, 458) neljän tilan mallia, jossa tavoitteena on kirjaston asiakkaan roolin muuttuminen subjektista aktiiviseksi ja osallistuvaksi toimijaksi. Kirjaston asiakkaiden aktivoituminen tarkastelemaan kirjastopalveluita laajemmin antaa heille myös valmiuksia olla entistä enemmän mukana kehittämässä kunnallisia palveluita, mihin myös Helsingin kaupungin strategia ja Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016) velvoittavat.

Seuraavassa avokysymyksessä käsiteltiin Kirjaston kavereiden toiminnassa syntyneiden ideoiden hyödyntämistä kirjastoissa. Vastauksissa oli hajontaa, hieman suurempi osa vastaajista ei ollut havainnut ideoiden toteuttamista. Asiakasraatitoiminnan luonteeseen kuuluu, että siellä tuotetaan paljon ideoita tilojen, toimintojen ja palveluiden kehittämiseksi. Onkin tärkeää, että osallistujille kerrotaan selkeästi ne reunaehdot, esimerkiksi taloudelliset, joiden puitteissa tuotettuja ideoita pystytään realistisesti toteuttamaan. Toinen tärkeä seikka on se, että kun ideoita viedään käytäntöön, niistä tiedotetaan avoimesti ja myös kohdennetusti niille henkilöille, jotka ovat olleet mukana muutosprosessissa.

Mahdollisuus vaikuttaa ja osallistumisen tuottama ilo nousivat toistuvina teemoina esiin, kun tiedusteltiin sitä, mitä vastaajat kokivat saaneensa itselleen Kirjaston kaverit -asiakasyhteisötoiminnasta. Valtaosa vastaajista koki saaneensa itselleen jotakin myönteistä asiakasyhteisön toimintaan osallistumisesta. Asiakasyhteisötoiminnan välityksellä kirjastoilla on mahdollisuus tarjota asiakkailleen foorumi vaikuttamiseen ja yhteisöllisyyteen, joiden edistäminen on myös Lain yleisistä kirjastoista (1492/2016) tavoitteena.

## 6.2 Tarinallisen arvioinnin prosessi

Tarinallisen arvioinnin prosessissa tutkimusaineistona oli yhdeksän merkittävää muutokertomusta, jotka kerättiin vapaaehtoisilta Kirjastoheimon jäseniltä. Kertomusten määrää pidettiin sopivana tähän opinnäytetyöhön, koska Tarinallisen arvioinnin prosessi on monivaiheinen ja opinnäytetyöhön sisältyy myös kysely.

### 6.2.1 Analyysivaiheen teemoittelu ja luokittelu

Tarinallisen arvioinnin analyysivaiheen työpajassa asiakasosallistamisen parissa työskentelevät asiantuntijat luokittelivat kertomukset teemoittain. Kuten ISO-standardissa (2016, 49) todetaan, epämuodollisten näyttöjen osalta käyttäjiltä saadut kertomukset tulee yleensä strukturoida ja ryhmitellä edustaviin vaikuttavuuskategorioihin, jotta niissä esiintyvät säännönmukaisuudet voidaan tunnistaa.

Analyysivaiheen prosessiin kuuluu se, että kertomuksista valitaan yhteisen keskustelun pohjalta teemat, jotka perustellaan. Teemat ja perustelut on esitelty tarkemmin luvussa 5.2.1. Teemoiksi valittiin yhteisöllisyys, vapaaehtoistyö, kirjastokokemuksen vahvistuminen, aktivoituminen ja ihmisenä kehittyminen.

Työpajassa yhteisen keskustelun pohjalta valittujen teemojen havaittiin olevan varsin samankaltaisia, kuin Jochumsenin ym. (2012, 589) neljän tilan mallissa esitellyt päämäärät ja mahdollisuudet, joita ovat esimerkiksi osallistuminen, valtaistuminen, innostuminen, luovuus ja uuden löytäminen.

Tarinallisen arvioinnin prosessissa esiin nousseiden teemojen perusteella voidaan todeta, että Kirjastoheimon asiakasyhteisötoiminta on tuottanut vaikuttavuuden kokemuksia kertomusten tuottajien elämään. Helsingin kaupunginkirjaston asiakasyhteisötoiminta näyttää siis toteuttavan sekä Helsingin kaupungin strategian että Lain yleisistä kirjastoista (1492/2016) mukaisia tavoitteita. Esimerkiksi yhteisöllisyyden kokemus Kirjastoheimotoiminnassa heijastelee Helsingin kaupungin strategian (2018) ajatusta siitä, että jokaisella asukkaalla on oikeus kokea itsensä helsinkiläiseksi ja toteuttaa vaikuttavia tekoja koko yhteisön hyväksi. Myös Laissa yleisistä kirjastoista (1492/2016) yhtenä tavoitteena on aktiivisen kansalaisuuden tukeminen ja sen toteuttamisessa lähtökohtana on esimerkiksi yhteisöllisyys.

Teemoista ihmisenä kehittyminen ja rohkeuden sekä itseluottamuksen kasvaminen Kirjastoheimotoiminnan myötä, oli tämän opinnäytetyön tekijöille yllättävä ja asiakasyhteisötoiminnan kannalta rohkaiseva teema. Kertomusten keräämisen aikoihin Kirjastoheimo oli ollut toiminnassa vasta vajaan vuoden, joten oli yllättävää havaita, että useampi kertomusten tuottaja oli kokenut merkittäviä myönteisiä muutoksia henkilökohtaisessa kehitymisessään Kirjastoheimotoiminnan myötä. Voidaan ajatella, että osallistava asiakasyhteisötyö voi parhaimmillaan toimia alustana osallistujien henkilökohtaiselle kehitymiselle, kuten Tiinan kertomuksesta käy ilmi:

...se että liittyi heimoon niin sitä kautta sitten niinku tajusikin sen et itseasiassa, että täähän on mun lahja, että mä niinku oon tämmönen niinku kehittäjä ja innostaja ja innostuva tyyppi.

Tarinoissa esiin noussut henkilökohtaisen kehittymisen teema asiakasyhteisössä toimimisen seurauksena toteuttaa hyvin Jochumsenin ym. (2012, 590) ajatusta kirjastosta innostumisen, luovuuden, uuden löytämisen ja osallistumisen areenana.

## 6.2.2 Päätöksentekijöiden arviointikierros

Tarinalliseen arviointiin liittyvä päätöksentekijöiden arviointikierros on yksi tapa antaa johdolle aikaa ja välineitä perehtyä yhteiskehittämisen kulttuuriin, kuten Miettinen (2018, 13-14) peräänkuuluttaa. Siuralan ym. (2019, 22) mukaan Tarinallisen arvioinnin kolmannen vaiheen eli päätöksentekijöiden arviointikierroksen tavoitteena on arvioida analyysivaiheen tuloksia ja teemoja, vertailla niitä organisaation tavoitteisiin sekä linjata toiminnan tulevaisuutta.

### **Havaintoja päätöksentekijöiden teemoista ja valinnoista**

Kuten luvussa 5.2.2 ilmenee, päätöksentekijöiden teemoittelu poikkesi asiantuntijoiden nimeämistä teemoista. Päätöksentekijät valitsivat työpajassa merkittävimmäksi muutuskertomukseksi Kaijan kertomuksen, jonka teemoiksi he valitsivat turhautumisen, pettymyksen ja toiveikkuuden. Päätöksentekijät valitsivat merkittävimmän muutuskertomuksen teemoiksi osin negatiiviseksi tulkittavia teemoja, kun taas asiantuntijat olivat teemoitelleet saman kertomuksen myönteisin teemoin, jotka olivat aktivoituminen ja ihmisenä kehittyminen.

Opinnäytetyön tekijät pohtivat vaikuttiko taustalla halu kiinnittää huomio asiakasyhteisötyön myönteisiin vaikutuksiin, kun puolestaan ulkopuoliset arvioijat tarkastelevat aineistoa objektiivisemmasta näkökulmasta. Siksi onkin tärkeää, että merkittäviä muutuskertomuksia tarkastellaan eri näkökulmista, sekä toiminnan arvioinnin että kehityslinjojen suuntaamisen onnistumiseksi. Vaiheen kaksi asiantuntijatyöpajassa korostui enemmän yksilön kokema muutos, kun taas päätöksentekijät ja avainhenkilöt pohtivat kertomuksia koko organisaation ja sen toiminnan onnistumisen sekä suuntaamisen näkökulmista.

Päätöksentekijät ja avainhenkilöt pitivät tutkimuksen aineistoa, merkittäviä muutuskertomuksia, arvokkaana aineistona, josta voidaan havainnoida asiakasyhteisötyön vaikuttavuutta. Työpajaan osallistuneet pohtivat kuitenkin myös Tarinallisen arvioinnin menetelmän toimivuutta:

Vaikuttaako se, kenelle tarinat on kirjoitettu? Onko ne kirjoitettu ns. kivoille tyypeille, jotka ovat olleet mukavia tapaamisissa?

### 6.3 Menetelmien arviointi

Seuraavissa luvuissa arvioidaan kahden opinnäytetyössä käytetyn tutkimusmenetelmän käyttökelpoisuutta ja toimivuutta kirjaston asiakasyhteisön vaikuttavuutta tutkittaessa.

#### 6.3.1 Kyselyn käyttökelpoisuuden arviointi

Kirjastojen vaikuttavuutta tutkitaan yleisimmin kyselyillä, koska ne ovat helppoja ja taloudellisia toteuttaa laajalle asiakasjoukolla erityisesti sähköisessä muodossa. Edellä mainituista syistä kysely valittiin yhdeksi menetelmäksi tutkittaessa Helsingin kaupunginkirjaston asiakasyhteistyön vaikuttavuutta. Tähän opinnäytetyöhön liittyvällä kyselyllä tavoitettiin laaja joukko asiakasyhteisön jäseniä ja kyselyn vastausprosentti (26,4 %) oli kohtuullinen. Vastausprosentin perusteella on kuitenkin vaikea arvioida sitä, kuinka hyvin vastaajajoukko edustaa koko Kirjaston kaverit -asiakasyhteisöä.

Kyselylomakkeen toteuttaminen tehtiin huolellisesti ISO 16439 -standardia apuna käyttäen ja se onnistui hyvin. Kyselyn vaikuttavuutta kartoittavat strukturoidut kysymykset muodostivat selkeitä kokonaisuuksia ja niitä voitiin tarkastella selkeinä graafeina, jotka ilmensivät hyvin vaikuttavuuden eri osa-alueita.

ISO-standardissa (2016, 37) todetaan, että vaikuttavuutta mittaavissa kyselyissä erityisesti suljettujen kysymysten ongelmaksi voi muodostua se, että ennalta määritellyt vastausvaihtoehdot voivat ohjata vastaajia tiettyyn suuntaan. Myös tämän opinnäytetyön tuloksia analysoitaessa pohdittiin tätä seikkaa. Kysymyksissä tiedusteltiin esimerkiksi sitä, onko Kirjaston kaverit -asiakasyhteisössä toimiminen tuottanut vastaajan elämään iloa, aktiivisuutta tai merkityksellisyyttä. Suljettujen kysymysten avulla on vaikea aidosti saada selville sitä, ovatko nämä juuri niitä tärkeimpiä vastaajien kokemia vaikutuksia omaan elämäänsä ja olisivatko he itse valinneet käytettäväksi juuri kyseisiä termejä. Tästä syystä kyselyssä oli myös avoimia kysymyksiä samankaltaisista teemoista, joissa vastaajat saivat itse sanoittaa esimerkiksi sen, mitä he ovat kokeneet saavansa itselleen Kirjaston kavereiden toimintaan osallistumisesta.

Valmiiden vastausvaihtoehtojen ongelmana on myös se, että ne eivät kerro kovin syvästi toiminnan laadusta ja myös jotkut termit, kuten esimerkiksi merkityksellisyys, voi olla käsitteenä monitulkintainen tai vaikeasti hahmotettava. Merkityksellisyys käsitteenä ei kerro vielä siitä, minkä seikan vastaaja kokee itselleen merkitykselliseksi asiakasyhteisötoiminnassa.

Kyselyssä tiedusteltiin myös sitä, seuraavatko vastaajat kirjaston toimintaan liittyvää ajankohtaista keskustelua ja uutisointia medioissa tiiviimmin Kirjaston kavereihin liittymisen jälkeen. Kysymyksen muotoilussa ei kuitenkaan määritelyä siitä, mitä medioilla tarkoitettiin, vaan se jäi jokaisen vastaajan oman tulkinnan varaan. Vastauksista ei voida siis päätellä sitä, lukivatko vastaajat medioihin mukaan kirjastojen omat mediakanavat, esimerkiksi verkkosivut ja sosiaalisen median, vai pelkästään kirjaston ulkopuolisen viestinnän.

Yhdessä kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin sitä, ovatko he kokeneet jonkun valmiiksi määritellyistä osallistumismuodoista itselleen hankalaksi. Toiminnan kehittämisen näkökulmasta tästä kysymyksestä olisi saanut enemmän informaatiota, jos vastaajilta olisi kysytty myös sitä, miksi he olivat kokeneet jonkin osallistumismuodon hankalaksi.

### 6.3.2 Tarinallisen arvioinnin menetelmän käyttökelpoisuus

Tarinallisen arvioinnin menetelmä vaikuttavuuden arvioinnin työkaluna on monivaiheinen ja lähtökohtaisesti aikaa vievä, koska arvointikierroksen kesto on Siuralan ym. (2019, 33) mukaan arvioitu n. 3 - 4 kuukauden pituiseksi. Vaikka tässä opinnäytetyössä Tarinallisen arvioinnin prosessista jätettiin pois kerronnallinen erittely ja neljäs vaihe, palaute, toteutetaan vasta opinnäytetyön valmistuttua, on prosessi vienyt runsaasti aikaa ja ollut suhteellisen työläs aineiston keruineen, työpajoineen ja aineiston analyysineen.

Tässä opinnäytetyössä tehtiin valinta käyttää kahta erilaista tutkimusmenetelmää, koska haluttiin selvittää, millaista tietoa ne tuottavat kirjaston asiakasyhteisötyön vaikuttavuudesta ja miten menetelmät toimivat. Myös ISO-standardissa (2016, 27) suositellaan käyttämään erilaisia menetelmiä rinnakkain syvällisemmän kokonaiskuvan saamiseksi.

Opinnäytetyössä käytettävänä vaikuttavuuden arvioinnin menetelmänä Tarinallisen arvioinnin prosessin tekeminen riittäisi hyvin sellaisenaan, varsinkin jos siinä toteutettaisiin sekä kertomusten luokittelu että kerronnallinen erittely.

Seuraavissa alaluvuissa arvioidaan Tarinallisen arvioinnin menetelmää vaihe kerrallaan tässä opinnäytetyöprosessissa saatujen havaintojen ja kokemusten perusteella.

### 6.3.3 Merkityksellisten muutuskertomusten keräämisprosessin arviointi

Opinnäytetyön tekijät ovat arvioineet Tarinallisen arvioinnin menetelmän toimivuutta koko prosessin ajan kirjaamalla muistiin ajatuksia, kokemuksia ja havaintoja menetelmästä. Menetelmän ensimmäisestä vaiheesta eli merkityksellisten muutuskertomusten keräämisestä kirjattiin ylös seuraavia havaintoja.

Nuorisotyössä, jota varten Tarinallisen arvioinnin menetelmä on kehitetty, käsitellään koko nuorisotyön vaikuttavuutta. Nuorisotyöllä voi olla merkittäviä vaikutuksia nuoren elämään, mikä on voi olla helpommin tunnistettavaa merkittävässä muutuskertomuksissa. Nuorisotyössä työntekijät myös tuntevat nuoret yleensä hyvin ja suhde nuoreen saattaa kestää vuosia. Nuorisotyöntekijöillä on usein paljon taustatietoa merkityksellisten muutuskertomusten tuottajista, jolloin he pystyvät rakentamaan tarinoiden kehystykset tarkoiksi ja syvällisiksi.

Joidenkin kerättyjen merkityksellisten kertomusten kanssa jouduttiin palaamaan kertomukseen tarkentavin kysymyksin, jotta tarinan kertojan huomio saatiin kohdennettua nimenomaisesti Kirjastoheimossa toimimisen aikaansaamaan merkityksellisyyden kokemukseen. Muutamat kertomuksen tuottajat yhdistivät heimossa toimimisen osaksi koko kaupunginkirjaston toimintaa, sen sijaan että olisivat kokeneet kuuluvansa erityiseen osallistavaan ryhmään. Joissakin kertomuksissa nousi esiin koko kaupunginkirjaston vaikuttavuus kertojien elämään, eikä niinkään asiakasyhteisössä toimimisen vaikuttavuus. Onko Kirjastoheimon toimintaa siis vaikea erottaa muista kirjastopalveluista tai tarvitseeko niitä ylipäättään käsitellä erikseen osallistujien kertomuksissa? Kirjastoheimon jäsenet saattavat ajatella, että asiakasyhteisö on yksi kirjaston tapahtumasarja tai palvelu, eivätkä he niinkään pohdi Kirjastoheimossa toimimista asiakasosallisuuden näkökulmasta. Tästä syystä kertomusten tuottajien saattoi olla vaikeaa keskittyä kertomuksessa nimenomaan Kirjastoheimo-toiminnan mukanaan tuomiin merkityksellisiin kokemuksiin, vaan heidän oli luontevampaa lähteä pohtimaan koko kirjaston merkitystä.

Kun Tarinallisen arvioinnin menetelmää sovellettiin Kirjastoheimon jäseniin, kehystykset koostettiin alkuhaastattelujen ja kertomuksista ilmenneiden seikkojen perusteella. Ennen

tutkimuksen toteuttamista pohdittiin sitä, vaikuttaako tämä tutkimuksen prosessiin. Tutkimuksen edetessä havaittiin, että tutkimukseen osallistujat kertoivat itsestään alkuhaastatteluissa ja tuottamisissaan merkityksellisissä muutuskertomuksissa riittävästi kokonaiskuvan luomiseksi. Tarinallisen arvioinnin opaskirjassa esiteltyt nuorilta kerätyt esimerkkikertomukset saattoivat olla hyvin lyhyitä, jolloin kehystyksen merkitys kasvaa. Tässä tutkimuksessa taas kertomukset olivat keskimäärin laajoja ja kertojat toivat esiin paljon yksityiskohtia itsestään ja elämästään merkityksellisen muutuskokemuksen lisäksi, jolloin kehystyksen merkitys ei ole niin suuri.

Merkityksellisten muutuskertomusten keräämisprosessissa havaittiin, että vaikka kirjalliset ohjeet kertomusten tuottamisesta olivat perusteelliset, oli silti erittäin tärkeää ohjeistaa kertomusten tuottajat sanallisesti keskittymään merkittävimpään kokemaansa muutokseen Kirjastoheimossa toimimisen aikana. Jokainen kertomuksen tuottaja tavattiin henkilökohtaisesti, jonka perusteella havaittiin, että dialogi ja kertomuksen tuottamiseen valmistautuminen yhdessä tuottivat aineistoa nimenomaisesti merkityksellisimmistä muutuskokemuksista. Tapaamisessa kannattaakin käydä pääpiirteittäin sanallisesti läpi kertojan muutuskokemus. Tällöin pystytään paremmin ohjaamaan kertomuksen fokusta heti oikeaan suuntaan. Pyrkimyksenä ei ole vaikuttaa kertomuksen sisältöön vaan varmistaa, että merkittävä muutuskertomus koskee tutkittavaa asiaa ja sisältää Tarinallisen arvioinnin menetelmän kannalta oleelliset elementit.

Tarinallisen arvioinnin menetelmän tarinoiden keräämisprosessissa kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että varsinaiset aineiston taltiointimenetelmät vastaavat saatekirjeessä esitettyjä tapoja. Tässä tutkimuksessa suurin osa osallistujista halusi kirjoittaa tarinansa itsenäisesti, mutta yksi tutkimukseen osallistuvista oli valmistautunut kertomaan tarinansa haastattelun avulla, koska se oli saatekirjeessä mainittu. Tämän opinnäytetyön tekijät eivät olleet riittävästi valmistautuneet haastattelemaan osallistujaa ja kyseinen osallistuja päätyi kirjoittamaan tarinansa. Opinnäytetyön tekijät ottivat tämän huomioon seuraavissa aineistonkeruutilanteissa ja varautuivat erilaisiin taltiointimuotoihin paremmin.

#### 6.3.4 Tarinallisen arvioinnin analyysivaiheen arviointi

Kesäkuussa 2019 järjestettiin työpaja, johon osallistui tämän tutkimuksen tekijöiden lisäksi kaksi asiakasosallisuuden parissa työskentelevää asiantuntijajäsentä Helsingin kaupunginkirjastosta ja Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialalta.



Tämän opinnäytetyön tekijät kirjasivat havaintojaan ja kommenttejaan työpajan kulusta välittömästi työpajan päätyttyä:

Työpajaan varattu aika, kolme tuntia, ei ollut riittävä. Siinä ajassa ei ehditty valita merkityksellisimpiä muutostokemuksia jokaisesta tarinasta. Keskustelua jatkettiin sähköpostitse. Teimme yhteenvedon yhteisesti valituista teemoista ja valinnoista merkityksellisimmiksi muutostokemuksiksi ja pyysimme niistä kommentteja. Toivoimme kommentteja myös työpajan kulusta ja Tarinallisen arvioinnin menetelmästä.

Neljä osallistujaa oli sopivan pieni joukko keskusteluun. Se sujui hyvin, kaikki osallistuivat aktiivisesti ja työpajassa syntyi hyvää keskustelua asiakasosallisuuteen liittyvistä teemoista. Teemoja löydettiin hyvin ja niistä päästiin yksimielisyyteen. Tunnistimme useita samoja teemoja kertomuksista ja teemat sisälsivät alateemoja, joiden yhdistelemisestä päästiin hyvän keskustelun kautta yksimielisyyteen.

Ammattilaistiimin kanssa käyty keskustelu on yksi Tarinallisen arvioinnin menetelmän keskeisimmistä ja tärkeimmistä vaiheista. Se toteutui työpajassa hyvin ja tuotti uusia näkökulmia asiakasosallisuuden vaikuttavuuteen.

Myös työpajaan osallistuneilta kahdelta asiantuntijajäseniltä pyydettiin kommentteja työpajan sisällöstä, kulusta ja tuloksista:

Työpaja oli hyvin valmisteltu, niin tunnelmallisesti kuin materiaalien kannalta. Työpajan vetäjät Päivi ja Heli olivat asiantuntevia ja olivat selvästi käyneet yhdessä läpi työpajan sisältöä, perehtyneet ennakolta työpajassa käsiteltävään materiaaliin ja miettineet pajan kuljetusta ja aikataulua ennen työpajaa. Työpaja oli kaiken kaikkiaan onnistunut ja sen perusteella saatiin vedettyä yhteen materiaalista mielenkiintoisia hyviä lopputuloksia, joita voidaan hyödyntää varmasti jatkossa asiakkaiden kirjon ja motiivien ymmärtämisessä ja kirjaston kehittämisessä.

Mielestäni työskentelymuoto oli hyvä, hetkittäin raskas (johtuen loman läheisyydestä), mutta ei mitenkään ylivoimainen. Teemat löytyivät yllättävän helposti, kun vain luki tekstejä eteenpäin. Saitte hienosti koottua keskeiset teemat. Oikein toimiva tapa työskennellä. Ja toimi myös vähäisellä osallistujamäärällä. Muutostokemukset olivat merkittäviä, edustaen pientä määrää heimolaisia. Mutta sillehän ei voi mitään, että tietyt ihmiset ovat aktiivisempia kuin muut. Pätee vähän jokaiseen vapaaehtoisuuteen ja vapaa-aikaan sijoittuvaan tutkimukseen...

### 6.3.5 Päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden työpajan arviointi

Lokakuussa 2019 pidettiin Tarinallisen arvioinnin prosessin kolmannen vaiheen päätöksentekijöiden ja avainhenkilöiden työpaja. Työpajan jälkeen opinnäytetyön tekijät arvioivat työpajan kulkua ja onnistuneisuutta. Seuraavat havainnot nousivat esiin.

Työpajan osallistujille annettiin organisaation tavoitteita esimerkinomaisesti valmiina tulosteina. Työpajan kuluessa kävi ilmi, että valmiiksi kirjatut tavoitteet vai-

kuttivat kahlitsevan päätöksentekijöiden ajattelua. Jäimme pohtimaan sitä, olisivatko strategiset linjaukset olleet erilaisia, jos he olisivat heijastelleet aineistoja ja teemoja omaan käsitykseensä organisaation tavoitteista.

Työpajassa huomattiin myös vaikuttavuuden käsitteen tuottavan erilaisia tulkintoja. ISO16439-standardi (SFS 2016, 18) määrittelee vaikuttavuuden käsitteen muutokseksi ilman myönteistä tai kielteistä arvolatausta. Määritelmä olisi kannattanut selventää työpajan osallistujille, koska kävi ilmi, että vaikuttavuuden käsite saatetaan tulkita yksinomaan myönteiseksi.

Työpajaan osallistui kolme henkilöä, mikä koettiin riittäväksi. Jokaiselle osallistujalle jäi hyvin tilaa dialogiseen keskusteluun ja omien näkemystensä esille tuomiseen sekä yhteisen päätöksen tekemiseen valitusta muutuskertomuksesta ja sen keskeisistä teemoista. Työpajaan varattua aikaa oli riittävästi, rytmitys oli hyvä ja tehtävänannot ymmärrettiin hyvin. Ajan seuraaminen koko ajan auttoi aikataulussa pysymisessä.

#### 6.4 Menetelmien tuottaman tiedon vertailu

Miettinen (2018, 18-19) on todennut, että asiakasosallistamiselle voidaan asettaa kaksi tavoitetta: asiakkaat nähdään tiedonlähteen roolissa tai osallistetaan mukaan palvelujen yhteiskehittämiseen. Tässä opinnäytetyössä tutkimukseen osallistujat nähdään erityisesti tiedonlähteinä asiakasosallisuustyön vaikuttavuuden osalta. Toisaalta heiltä saatujen kehittämisideoiden pohjalta toimintaa voidaan myös suunnata siten, että osallistava toiminta on tulevaisuudessa mahdollisimman tarkoituksenmukaista.

Tähän opinnäytetyöhön valitut tutkimusmenetelmät, kysely ja Tarinallisen arvioinnin menetelmä, tuottivat laadullisesti ja sisällöllisesti erilaista tietoa asiakasyhteisötyön vaikuttavuudesta. Kyselyssä kysymyksiä voitiin suunnata siten, että asiakasyhteisötoiminnan vaikuttavuutta pystyttiin tarkastelemaan erilaisista näkökulmista. Niitä olivat esimerkiksi asiakasyhteisötoimintaan osallistumisen vaikutukset vastaajien omaan elämään ja kirjastoasiakkuuteen sekä palvelujen kehittämiseen.

Tarinallisen arvioinnin menetelmän tutkimusaineisto, yhdeksän merkittävää muutuskertomusta, tuottivat riittävästi aineistoa tätä tutkimusta varten asiakasyhteisötoiminnan vaikuttavuuden tutkimiseen. On kuitenkin otettava huomioon, että epämuodollisissa näytöissä, joihin Tarinallinen arviointi luetaan, otokset ovat yleensä liian pieniä siihen, että niiden perusteella voitaisiin tunnistaa laajempia trendejä (SFS ISO 2016, 50). Menetel-

män tuottama tieto oli henkilökohtaista ja syvällistä, yksilön kokemuksia ja ajatuksia heijastelevaa, mikä todentaa ISO-standardissa mainittuja epämuodollisten menetelmien etuja. Kertomuksissa ilmeni useita teemoja, jotka liittyivät asiakasyhteisön vaikutuksiin kertojien elämässä. Kertojat toivat kertomuksissaan esiin sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksiaan. Kertomukset tuottivat myös opinnäytetyön tekijöille yllätyksellistä tietoa toiminnan vaikutuksista. Joissakin kertomuksissa korostui kertojan voimaantuminen ja ihmisenä kehittyminen, mikä oli yllättävää ottaen huomioon sen, että asiakasyhteisö oli siinä vaiheessa toiminut vasta vajaan vuoden.

Tarinallisen arvioinnin menetelmän tuottaman tiedon perusteella asiakasyhteisötyötä voidaan arvioida, kehittää ja suunnata. Esimiesten loppupäätelmässä tuotiin esiin, että asiakkaille tulee kohdentaa erilaisia ja tarkoituksenmukaisia osallistumisen väyliä ja toimintatapoja. Tämä ajatus heijastelee myös Miettisen (2018, 18-19) näkemystä siitä, että merkityksellinen yhteiskehittäminen toteutuu luomalla aidosti avoimia prosesseja, jotka auttavat kuntalaisia tekemään parempia ratkaisuja niissä asioissa, jotka he kokevat itselleen tärkeiksi.

Jochumsenin ym. (2012, 594) luoman neljän tilan mallin tavoitteena on luoda kehys kirjastojen tarkoituksesta ja legitimitetistä niin kirjastojen henkilöstön sisäisenä työkaluna kuin suhteessa käyttäjiin ja sidosryhmiin. Tässä opinnäytetyössä se toteutuu, erityisesti Tarinallisen arvioinnin prosessissa, johon ovat osallistuneet niin kirjaston asiakkaat, työntekijät kuin esimiehetkin ja jonka tuloksia voidaan käyttää perusteltaessa kirjastojen vaikuttavuutta ja merkitystä sen sidosryhmille.

Asiakasyhteisötyötä tekeville työntekijöille merkityksellisistä muutuskertomuksista saatu tieto antoi signaalin siitä, että heidän työllään on merkitystä, koska sillä on ollut hyvin myönteisiä vaikutuksia osallistujien elämään. Päätoksentekijät ja avainhenkilöt saivat merkityksellisistä muutuskertomuksista ainutlaatuista tietoa asiakasyhteisötyön vaikutuksista osallistujien elämään. Tämän tiedon avulla voidaan kehittää asiakasyhteisötyötä tulevaisuudessa vastaamaan sekä organisaation tavoitteita ja strategiaa että asiakkaiden tarpeita.

Vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta eri menetelmien yhdistäminen tuo kirjastojen asiakasyhteisötoiminnan vaikuttavuuden tutkimukseen riittävän monipuolista tietoa, kuten ISO-standardissa (2016, 27) todetaan.

## 6.5 Kehittämisehdotuksia

Tässä opinnäytetyössä saatujen tulosten ja niistä tehtyjen johtopäätösten pohjalta yleisten kirjastojen asiakasosallisuutta tulisi entisestään laajentaa ja monipuolistaa erilaisiin osallistumisen muotoihin. Tämän tutkimuksen Tarinallisen arvioinnin päätöksentekijöiden tulevaisuuden linjauksissa todettiin, että organisaation tulee tarjota erilaisia osallistumisen väyliä erilaisille asiakkaille. Tulevaisuudessa kirjastojen henkilökunnalla tulisi olla ammattitaitoa tunnistaa sellaisia asiakkaita, joilla on sellaista osaamista, mitä voitaisiin hyödyntää kirjastojen kehittämisprosesseissa. Toisaalta asiakkaille tulisi tarjota myös helppoja ja nopeita osallistumisen väyliä, koska kaikki eivät halua tai ehdi osallistua pitkiin ja sitoutumista vaativiin yhteiskehittämishankkeisiin.

Tässä opinnäytetyössä käytetyt vaikuttavuuden arviointimenetelmät toimivat hyvin rinnakkain. Vuonna 2016 julkaistu ISO 16439-standardi Tieto ja dokumentointi – Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet on auttanut tämän opinnäytetyön tekijöitä hahmottamaan kirjastojen vaikuttavuuden tutkimuksen määrittelyä ja menetelmien mahdollisuuksia. Standardi tarjoaa kirjastoille erinomaisen työkalun vaikuttavuuden arviointiin ja sitä kannattaisi hyödyntää kirjastojen kehittämisessä. Vaarana kuitenkin on, kuten Calvert ja Goulding (2015, 276) ovat todenneet, että vaikka kirjastojen vaikuttavuutta tutkitaan, niistä saatuja tuloksia ei välttämättä käytetä palvelujen suunnittelu- ja kehittämistyössä.

Tarinallisen arvioinnin menetelmä tarjosi uudenlaisen näkökulman kirjastopalvelujen vaikuttavuuden arviointiin, vaikka prosessina menetelmä on aikaa vievä. Menetelmä on luonteeltaan syklinen ja tarkoitettu toistettavaksi tietyin väliajoin. Jos vaikuttavuuden pitkäaikaisia vaikutuksia halutaan todentaa, tulisi samat käyttäjät tavoittaa jatkotutkimusta varten (Poll 2012, 128). Tarinallisen arvioinnin prosessin toistaminen olisi hyödyllistä myös Helsingin kaupunginkirjaston asiakasyhteistyön vaikuttavuuden arvioimiseksi ja kehittämiseksi.

Opinnäytetyössä käytettiin soveltaen nuorisotyöhön tarkoitettua Tarinallisen arvioinnin opaskirjaa. Menetelmä toimi hyvin kirjastokontekstissa ja siksi Tarinallisen arvioinnin menetelmäoppaasta tulisi tehdä kirjastotyöhön räätälöity versio, jota kirjastoissa voitaisiin käyttää yhtenä vaikuttavuuden arvioinnin menetelmänä.

Tämän opinnäytetyön tekijät työskentelevät molemmat Helsingin kaupunginkirjaston asiakasosallisuuden parissa. Opinnäytetyöprosessi on herättänyt tekijöissä monenlaisia

ajatuksia asiakasosallisuustyön vaikuttavuuteen ja merkitykseen liittyen. Merkityksellisin ajatus, joka on noussut esiin tässä prosessissa on se, että asiakasosallisuustyötä tulee pystyä tarkastelemaan kriittisesti ja pohtia sen tarkoituksenmukaisuutta ja vaikuttavuutta jatkuvasti eri tilanteiden ja asiakasryhmien mukaan.

Julkisten organisaatioiden tulisikin liittää asiakasosallisuus ja yhteiskehittäminen osaksi strategista suunnittelua, jotta organisaatiot voisivat käytännössä kokeilla ja testata, mitkä osallistavat menetelmät toimivat parhaiten suunnittelun apuvälineenä. Kirjastoheimo on eräs yhteiskehittämisen ja osallistamisen muoto, jossa kokeilukulttuuria voidaan toteuttaa käytännössä.

Vaikka asiakkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen palveluiden kehittämiseen on kirjattu organisaation strategiaan, ei se silti saa olla vain osallistamista osallistamisen idean vuoksi. Kuten eräs Kirjaston kaverit -asiakasyhteisön jäsen kyselyssä totesi asiakasyhteisötoiminnan arvioinnin tarpeesta:

Kriittistä tarkastelua omasta toiminnasta ja oman olemassaolon oikeutuksesta. Syyksi ei oikein riitä se, että käyttäjälähtöinen toiminta ja palvelumuotoilu ovat nyt jotenkin uusi musta.

## LÄHTEET

- Aabø, S. 2005. Are public libraries worth their price? A contingent valuation study of Norwegian public libraries. *New Library World*, Vol. 106, Issue 11/12, 487-495.
- Aabø, S. 2009. Libraries and return on investment (ROI): A meta-analysis. *New Library World* 110 (7/8), 311-324.
- Aabø, S. 2011. The value of public libraries: a socio-economic analysis. Teoksessa Belotti, M. (toim.). *Verso un'economia della biblioteca: Finanziamenti, programmazione e valorizzazione in tempo di crisi*. Milano: Editrice Bibliografica, 169-176.
- Aabø, S., Audunson, R. & Vårheim, A. 2010. How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*. Volume 32, Issue 1, 16-26.
- Aistrich, M. 2014. Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? Viitattu 26.4.2019. <https://www.sitra.fi/artikkelit/kannattaako-vaikuttavuutta-yrittaa-mitata/>
- Barniskis, S.C. 2013. Embedded, participatory research: creating a grounded theory with teenagers. *Evidence Based Library and Information Practice*, Vol. 8 No. 1, 47-58.
- Calvert, P. & Goulding, A. 2015. Narratives and stories that capture the library's worth: A qualitative approach to measuring value and impact in New Zealand's libraries. *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 16 Iss 3, 276-288.
- Cooper, S. 2014. Transformative evaluation: organisational learning through participative practice. *The Learning organisation*. Vol. 21, No 2, 146-157.
- Cooper, S. 2018. Participatory evaluation in youth work and community work. Theory and practice. Abingdon: Routledge.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino
- Haapaniemi, M., Rohkimainen, S. & Kortelainen, T. 2012. Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus. Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt –hankkeessa. Oulu: Oulun yliopisto. Viitattu 17.5.2019. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514297892.pdf>
- Helsingin kaupunki. 2018. Maailman toimivin kaupunki – Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021. Viitattu 17.5.2019. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/kaupunki-strategia/strategia-ehdotus/>
- Helsingin kaupunki. 2019. Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli. Viitattu 22.5.2019. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/vaikuttamiskanavat/osallisuus-ja-vuorovaikutusmalli/>
- Hippel, E. von. 1986. Lead users: A source of novel product concepts. *Management Science*, 32 (7), 791-805. Viitattu 4.6.2019. <http://www.sietmanagement.fr/wp-content/uploads/2017/12/VonHippel.pdf>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hvenegaard Rasmussen, C. 2016. The participatory public library: the Nordic experience. *New Library World*. Vol. 117, No 9-10, 546-556.
- Hyysalo, V. & Hyysalo, S. 2018. The Mundane and Strategic Work in Collaborative Design. *Massachusetts Institute of Technology. DesignIssues*. Volume 34, Number 3, Summer 2018, 42-58.

Hänninen, V. 2015. Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Idström, A. 2016. Kirjastojen hyötyvaikutukset tutkimusten valossa. Teoksessa N. Sandelius (toim.). Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Helsinki: Kuntaliitto.

Jenkins, H., Purushotma, R., Weigel, M., Clinton, K. & Robison, A. J. 2005. Confronting the Challenges of Participatory Culture – Media Education for the 21st Century. Massachusetts: MIT Press.

Jervelund C., Kjoller-Hansen A. O., Steen-Knudsen J. & Jorgensen J. 2015. The Economic Value of Public Libraries. Copenhagen: Framtiden Biblioteker. Viitattu 10.1.2020. <http://www.fremtidensbiblioteker.dk/upl/website/pdf-engelsk/SamlefinaleslagUK1.pdf>

Jochumsen, H., Hvenegaard Rasmussen, C. & Skot-Hansen, D. 2012. The four spaces - a new model for the public library. New Library World. Vol. 113, No 11-12, 586-597.

Johannsen, C. G. 2015. Library User Metaphors and Services: How Librarians Look at their Users. Berlin: De Gruyter Saur.

Jäppinen, T. 2013. Käyttäjädemokratia. Teoksessa: Piipponen, S-K & Pekkola-Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratian ja -johtamisen tila valtuustokaudella 2009–2012. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kielitoimiston sanakirja. 2018. Viitattu 14.5.2019. <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi>

Kiiski Kataja, E. 2017. Trendi 2: Edustuksellisen demokratian puhti on hukassa. Helsinki: Sitra. Viitattu 4.6.2019. <https://www.sitra.fi/artikkelit/trendi-ii-edustuksellisen-demokratian-puhti-hukassa/>

Ko, Y.M., Shim, W., Pyo, S-H., Chang, J.S. & Chung, H.K. 2012. An economic valuation study of public libraries in Korea. Library and Information Science Research. April 2012, Vol.34(2), 117-124.

Kokkonen, V. 2017. Kirjastojen taloudelliset vaikutukset. Helsinki: Oxford Research Oy.

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä, Tampere: Vastapaino.

Kuntalaki. 10.4.2015/410. Annettu Helsingissä 10.4.2015. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>

Laitinen, M. 2016. Kirjastojen muuttuva toimintaympäristö haastaa perinteiset mittaustavat. Teoksessa N. Sandelius (toim.). Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Helsinki: Kuntaliitto.

Laki yleisistä kirjastoista. 29.12.2016/1492. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>

Markless, S. & Streatfield, D. 2013. Evaluating the impact of your library. Second edition. London: Facet Publishing.

Markless, S. & Streatfield, D. 2017. How can you tell if it's working? Recent developments in impact evaluation and their implications for information literacy practice. Journal of Information Literacy. Vol.11(1), 106-119.

- Metsämuuronen, J. (toim.). 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Me-thelp.
- Miettinen, V. 2018. Redefining the Library: Co-Designing for Our Future Selves and Cities. Public Library Quarterly. Vol. 37, No 1, 8-20.
- Nguyen, L.C. 2015. Establishing a participatory library model: a grounded theory study. The Journal of Academic Librarianship, Vol. 41 No. 4, 475-487.
- Niittymaa, E. 2017. Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi : käsitteet, menetelmät ja tapaus-tutkimus Helsingin kaupunginkirjaston Kotikirjastossa. Pro gradu-tutkielma. Viestintätieteiden tie-dekunta. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 17.5.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201705121561>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Oldenburg, R. 1999. The great good place: cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community. New York: Marlowe cop.
- Poll, R. 2003. Impact/outcome measures for libraries. LIBER Quarterly, 13, 329-342.
- Poll, R. 2012. Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact as-sessment. Performance Measurement and Metrics, Vol. 13 Iss 2, 121-130.
- Poll, R. & Payne, P. 2006. Impact measures for libraries and information services. Library Hi Tech, Vol 24. No 4, 547-562.
- Putnam, R.D. 2000. Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community, Simon & Schuster Paperbacks. USA: New York.
- Raivio, H & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa?. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 12-34.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. Narratiiviset tarkastelutavat. KvaliMOTV - Me-netelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 29.5.2019. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_6\\_4.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_6_4.html)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. Tapaustutkimus. KvaliMOTV - Menetelmäope-tuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 28.5.2019. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_5.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006c. Tutkijan asema. KvaliMOTV - Menetelmäope-tuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.1.2020. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_2.html)
- Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Määritelmiä ja variaati-oita. Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin va-linta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Serola, S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa; Tutkimus kirjastojen hyö-dyistä kuntalaisten arkielämässä. Helsinki: Opetus ja kulttuuriministeriö. Viitattu 17.5.2019. <https://minedu.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-263-050-6>
- SFS-ISO 16439:2016. Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet. Helsinki: Suomen standardoimisliitto SFS ry.
- Siurala, L., Sinisalo-Juha, E., Heikkilä, K., Mikkonen, H., Sundberg, L. & Vahteri, N. 2019. Nuorten kertomuksia nuorisotyön merkityksellisyydestä Tarinallisen arvioinnin opaskirja. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 72. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.



Simon, N. 2010. The Participatory Museum. Santa Cruz: Museum 2.0.

Smeaton, K. & Davis, K. 2014. Social technologies in public libraries: exploring best practice, Library Management, Vol. 35 No. 3, 224-238

State Library of Queensland. 2013. The library dividend: a guide to the socio-economic value of Queensland's public libraries. Viitattu 17.5.2019. [http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0009/225864/the-library-dividend-technical-report.pdf](http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0009/225864/the-library-dividend-technical-report.pdf)

Stejskal, J. & Hájek, P. 2015. Evaluating the economic value of a public service - the case of the Municipal Library of Prague. Public Money & Management. March 2015, Vol.35(2), 145-152.

Streatfield, D. 2002. Getting at the impact of services. Teoksessa: S. Brewer (ed.) Value and impact studies: Getting the Benefit. Loughborough: Capital Planning Information.

Suomen perustuslaki. 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731>

THL 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Viitattu 14.5.2019. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)

THL 2018. Yhteiskehittäminen. Viitattu 14.5.2015. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/yhteiskehittaminen>

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: P. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio (toim.). Toivo sosiaalisessa: toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: UNIPress, 103-117.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisssessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi Helsinki: Tammi.

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2013. Yhteissuunnittelu avaa uusia näkymiä julkiselle sektorille. Teoksessa: T. Keinonen; K. Vaajakallio & J. Honkonen (toim.) Hyvinvoinnin muotoilu. Helsinki: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, Aalto Arts Books.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Yin, R. K. 2003. Case study research: design and methods. Thousand Oaks, California: Sage.

# Kirjaston kavereille tehty kysely

## Kysely Kirjaston kaverit -asiakasraadin jäsenille kesäkuu 2018

\*Pakollinen

### 1. Sukupuoli \*

Valitse vain yksi vaihtoehto.

- ☐ Mies
- ☐ Nainen
- ☐ Muu
- ☐ En halua kertoa

### 2. Ikä \*

Valitse vain yksi vaihtoehto.

- ☐ alle 20 vuotta
- ☐ 20-29 vuotta
- ☐ 30-45 vuotta
- ☐ 46-60 vuotta
- ☐ 61-75 vuotta
- ☐ yli 75 vuotta

### 3. Kuinka usein asioit kirjastossa? \*

Valitse vain yksi vaihtoehto.

- ☐ Päivittäin
- ☐ Vähintään kerran viikossa
- ☐ Muutaman kerran kuukaudessa
- ☐ Noin kerran kuukaudessa
- ☐ Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin

**4. Mitä yleisimmin teet kirjastossa? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon. \***

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- ☐ Lainaan, palautan, varaan, uusin aineistoa tai noudan varauksen
- ☐ Luen lehtiä tai kirjoja
- ☐ Etsin tietoa omatoimisesti
- ☐ Opiskelen
- ☐ Teen töitä tai käytän omaa laitetta
- ☐ Käytän kirjaston tietokonetta tai muuta laitetta
- ☐ Vietän aikaa
- ☐ Tapaan muita ihmisiä
- ☐ Osallistun tapahtumaan, koulutukseen, opastukseen tai katson näyttelyitä
- ☐ Kysyn tietoa henkilökunnalta
- ☐ Muu: \_\_\_\_\_

**5. Mikä on ylin suorittamasi koulutusaste? \***

*Valitse vain yksi vaihtoehto.*

- ☐ Perus-, keski-, kansa- tai kansalaiskoulu
- ☐ Ammatti-, tekninen tai kauppakoulu
- ☐ Lukio / opistoaste
- ☐ Korkeakoulu tai yliopisto

**6. Mikä seuraavista kuvaa tämän hetkistä ammattiasi tai asemaasi parhaiten? \***

*Valitse vain yksi vaihtoehto.*

- ☐ Työntekijä
- ☐ Toimihenkilö
- ☐ Ylempi toimihenkilö tai asiantuntija
- ☐ Yrittäjä
- ☐ Johtava asema
- ☐ Koti-isä tai -äiti
- ☐ Opiskelija
- ☐ Eläkeläinen
- ☐ Ei työelämässä

## **Kirjaston kaverit -asiakasraadin toiminta**

**7. Mihin Kirjaston kavereiden toimintaan olet osallistunut? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- ☐ Verkkokyselyt
- ☐ Facebook-ryhmän keskustelut
- ☐ Kirjastovierailut (esim. Töölö, Maunula)
- ☐ Työpajat
- ☐ Muu: \_\_\_\_\_

**8. Minkä osallistumismuodon olet kokenut itsellesi mieluisimmaksi?\****Valitse vain yksi vaihtoehto.*

- ☐ Verkkokyselyt
- ☐ Facebook-ryhmän keskustelut
- ☐ Kirjastovierailut (esim. Töölö, Maunula)
- ☐ Työpajat
- ☐ Muu: \_\_\_\_\_

**9. Koitko jonkin seuraavista osallistumismuodoista itsellesi hankalaksi?\****Valitse vain yksi vaihtoehto.*

- ☐ Verkkokyselyt
- ☐ Facebook-ryhmän keskustelut
- ☐ Kirjastovierailut (esim. Töölö, Maunula)
- ☐ Työpajat
- ☐ En kokenut mitään osallistumismuotoa hankalaksi
- ☐ Muu: \_\_\_\_\_

**10. Oliko Kirjaston kavereiden toimintaa (verkkokyselyt, työpajat yms.)\****Valitse vain yksi vaihtoehto.*

- ☐ Sopivasti
- ☐ Liikaa
- ☐ Liian vähän

**Kirjaston kaverit -asiakasraadin vaikutukset**

Kirjaston kaverit -asiakasraati toimi kesästä 2016 kuluva vuoden alkuun saakka. Kirjaston kavereiden kautta halusimme tarjota sinulle väylän päästä vaikuttamaan kirjastojen kehittämiseen Helsingissä. Haluaisimme nyt tietää, miten Kirjaston kaverit -asiakasraadissa toimiminen on vaikuttanut omaan elämääsi ja toimintaasi kirjaston asiakkaana.

Vastaa seuraaviin väittämiin.

Vastausvaihtoehdot ovat 1-5: 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä,  
3 = En samaa enkä eri mieltä, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

**Osallistuminen Kirjaston kavereiden toimintaan on****11. Tuottanut minulle iloa\***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**12. Tuonut aktiivisuutta elämääni \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**13. Tuonut merkityksellisyyttä elämääni \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**14. Lisännyt omaa vuorovaikutustani toisten ihmisten kanssa \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**15. Lisännyt omaa kiinnostustani muita kaupungin palveluita kohtaan \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**16. Lisännyt omia vaikutusmahdollisuuksiani kansalaisena \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**Seuraavat väittämät kartoittavat Kirjaston kavereiden vaikutusta asiakkuuteesi kirjastossa**

**Kirjaston kavereissa toimiminen on**

**17. Lisännyt tietämystäni kirjastopalveluista \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**18. Lisännyt kirjastopalveluiden käyttöäni \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**19. Tehnyt kirjastoista ja kirjastopalveluista helpommin lähestyttäviä \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**20. Lisännyt omia vaikutusmahdollisuuksiani kirjaston asiakkaana \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**Seuraavat väittämät kartoittavat toimintaasi kirjaston asiakkaana ja kaupunkilaisena Kirjaston kavereiden toiminnan käynnistymisen jälkeen**

**21. Käytän Helsingin kaupunginkirjaston palveluja monipuolisemmin \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**22. Seuraan kirjastojen toimintaan liittyvää ajankohtaista keskustelua ja uutisointia medioissa tiiviimmin \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**23. Kirjaston kavereissa toimiminen on madaltanut kynnystä osallistua Helsingin kaupungin muiden palvelujen kehittämiseen \***

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**Seuraavat väittämät liittyvät Kirjaston kavereiden ja Helsingin kaupungin kehittämistoimintaan**

24. Koen Kirjaston kavereiden toiminnan vaikuttaneen kirjastojen kehittämiseen tai palveluihin \*

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

25. Pidän kirjaston asiakasraadın toimintaa tärkeänä \*

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

26. Pidän tärkeänä sitä, että pääsen osallistumaan Helsingin kaupungin palveluiden kehittämiseen \*

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

## Lopuksi vielä muutama avokysymys

27. Miten mielikuvasi kirjastosta muuttunut Kirjaston kavereissa toimimisen seurauksena?

---



---



---



---



---

28. Miten Kirjaston kavereissa toimiminen muuttanut kirjastonkäyttöäsi?

---



---



---



---



---

29. Millaisia Kirjaston kavereiden toiminnassa syntyneitä ideoita olet havainnut hyödynnettävän kirjastoissa?

---



---



---



---



---

**30. Mitä koet saaneesi itsellesi Kirjaston kavereiden toimintaan osallistumisesta?**

---

---

---

---

---

**31. Mitä toivot Helsingin kaupunginkirjaston asiakasraadinn toiminnalta tulevaisuudessa?**

---

---

---

---

---

**Yhteystiedot leffalippujen arvontaa varten.  
Liput postitetaan voittajille.**

**Nimesi**

---

**Katuosoitteesi**

---

**Postinumero ja -toimipaikka**

---

**Kiitos vastauksistasi, arvostamme kovasti vaivannäköäsi!**



## Kirjoitusohje merkityksellistä muutuskertomusta varten

### **Merkityksellinen Muutuskertomus on vastaus seuraavantapaisiin avoimiin kysymyksiin:**

Kun ajattelet mukana oloasi Kirjastoheimossa, mikä asia siinä on vaikuttanut sinuun tai muuttanut sinua? Voit myös kertoa asioista, jotka tässä toiminnassa ovat menneet pieleen

Mikä omassa elämässä on mahdollisesti muuttunut sen jälkeen, kun olet tullut mukaan Kirjastoheimon toimintaan?

Onko Kirjastoheimotoiminnasta ollut sinulle jotain hyötyä?

Mikä on nyt erilaista tai mikä on merkinnyt sinulle jotain erityistä?

Jos sinulla on useita merkityksellisiä kokemuksia, valitse niistä itsellesi merkityksellisin

### **Kertomuksen tulisi sisältää:**

- **Muutoksen kuvaus:** Mitä tapahtui? Kuka teki mitä? Milloin? Miten?
- **Kertomuksessa esiintyvien tapahtumien merkitys sinulle:**  
Kiinnostavinta on tietää, miten koet muuttuneesi Kirjastoheimotoiminnan seurauksena ja miten tämä muutos tapahtui. Kerro myös, jos kyseinen muutos on vaikuttanut elämääsi laajemmin.
- **Muutoksen prosessi:** Mitkä tapahtumat, asiat ja ihmiset johtivat tuohon muutokseen ja miten muutos on vaikuttanut myöhempään elämään?

### **Kuinka pitkiä kertomusten tulisi olla?**

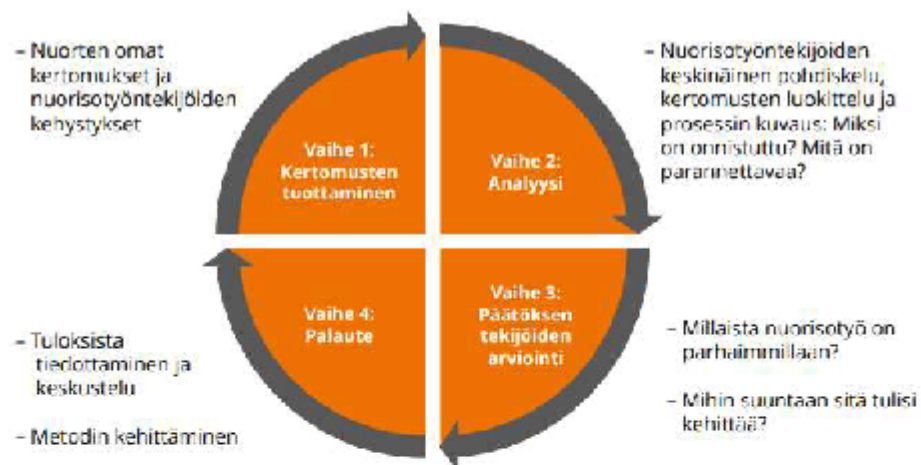
Kertomuksen pituutta ei voi määritellä merkkimääränä. Kertomus on riittävän pitkä, kun siihen sisältyy kaikki olennainen tieto:

1. mitä seikat johtivat merkitykselliseen kokemukseen
2. millainen tuo kokemus oli
3. mitä siitä seurasi

### Esimerkkikertomus

Johannan kertomus:

"En ollut käynyt koskaan ennen nuorisotalolla. 13 vuotiaana 7-luokalla kaikki kuitenkin muuttui. Olin juuri syömässä ruokalassa. Kello ja aika menivät nopeasti ja olin myöhässä tunnilta. Hädissäni juoksin äkkiä luokkaan portaita ylös kakkoskerrokseen. Minut pysäytti nuoriso-ohjaaja Eve. Hän kysyi mitä tiedän osallistavasta budjetoinnista eli Ruudista ja nuorisotalosta ja nuorisotyöstä. Hän antoi minulle lippulappusen, jossa kerrottiin "kaakonruudista". Ensimmäinen kokous olisi kello 8.30 2 viikon päästä, kettutien nuorisotalolla. Huvikseen menin paikalle ja siitä päivästä lähtien olen ollut mukana vaikuttamisessa. Musta tuli rohkeampi ja aktiivisempi nuori. Asetuin ehdolle Ruudin ydinryhmään 2015 ja pääsin ydinryhmään. Nyt edustan helsinkiläisiä nuoria ja vaikutan aktiivisesti nuorten asioihin. Jos Eve ei olisi koskaan pysäyttänyt minua ja kertonut Ruudista, en välttämättä olisi edes koskaan käynyt nuorisotalolla tai en vaikuttaisi nuorten asioihin."



**Kuvio 2.** Tarinallisen arvioinnin prosessi (Susan Cooper 2018, 92)

## Teemataulukko analyysivaiheeseen

### Kirjaston osallistamistyön vaikuttavuutta kuvaavia teema-alueita

Merkintäohje taulukkoon: Kirjoita 1 ruutuun jos teema sisältyy ja 0 jos teema ei sisälly kyseisen nimimerkin merkitykselliseen muutuskertomukseen.

Nimi- merkki	Ikä	Suku- puoli n/m/jm	Teema Yhteisöllisyys	Teema Vapaaehtoistyö	Teema Kirjasto- kokemuksen vahvistuminen	Teema Aktivoi- tuminen	Teema Ihmisenä kehittyminen	Yht.
Abam								
Elise								
Kaija								
Klaus								
M.E.								
Neiti								
Kevät								
Pertti								
Reine								
Tiina								
Yht.								

n = nainen, m = mies, jm = jokin muu